



บทบาทของมัคคุเทศก์ต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว

ความหมายของคำว่า "มัคคุเทศก์"

คำว่า "มัคคุเทศก์" มาจาก มัคคุ (ทาง) + อุฑูเทศก (ผู้นำ, ผู้บอก) แปล รวมแล้ว ผู้ชี้ทางหรือผู้นำทาง และมีความหมายต่อไปว่า นอกจากจะชี้บอกสิ่งที่บุคคลอื่นต้องการทราบแล้วยังต้องบรรยายเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ ให้ทราบอีกด้วย "มัคคุเทศก์" จึงแปลได้อีกว่า ผู้นำเที่ยว ซึ่งกรมแรงงาน กระทรวงมหาดไทย ได้ถือเป็นอาชีพประเภทหนึ่งของการให้บริการ โดยให้คำนิยามไว้ในหนังสือ "การจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย)" * เพื่อให้บุคคลทั่วไปได้ใช้อาชีพและลักษณะงานในมาตรฐานเดียวกัน สรุปได้คือ มัคคุเทศก์เป็นผู้นำนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่ต่าง ๆ ตามแผนการที่นักท่องเที่ยวได้กำหนดไว้ หรือตามความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือคณะที่สนใจ โดย

๑. จัดหายานพาหนะไปรับนักท่องเที่ยวจากโรงแรมหรือที่พักอื่น ๆ
๒. สั่งพนักงานขับรถให้ไปรับยังสถานที่ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า หรือตามรายการที่นักท่องเที่ยวได้กำหนดไว้
๓. บรรยายหรืออธิบายสถานที่หรือสิ่งที่น่าสนใจระหว่างนำที่สนใจ

* กรมแรงงาน, การจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ (ประเทศไทย) (พระนคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, ๒๕๑๒), หน้า ๓๔๒.

๔. ให้คำชี้แจงแนะนำทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับเวลาและสถานที่ที่น่าสนใจ สิ่งสำคัญที่ควรชม การใช้กล้องถ่ายภาพ ข้อสังเกตเกี่ยวกับระเบียบต่าง ๆ ในสถานที่ทางศาสนา เกี่ยวกับการสักการะบูชา การหาห้องพัก หาของที่ระลึก และรายละเอียดที่น่าสนใจอื่น ๆ

๕. อธิบายสถานที่ที่น่าสนใจทั้งหมดอย่างละเอียดถี่ถ้วนในระหว่างการนำชมอนุสาวรีย์ ถ้า หอศิลป์ (แกลลอรี) หรือสถานที่นำทัศนาศรอื่น ๆ

๖. เก็บคำโดยสารหรือตัว และกำหนดการแจกเครื่องดื่มและการหยุดพักผ่อน อาจตอบคำถามของนักทัศนาศรและให้ข่าวสารหรือความรู้อื่น ๆ ตามที่ต้องการ

ดังนั้น มัคคุเทศก์ที่จะกล่าวถึงต่อไป จึงเป็นมัคคุเทศก์ที่มีอาชีพทางด้านนี้โดยเฉพาะ ไม่ใช่บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ต้องเป็นผู้นำเที่ยวให้กับชาวต่างประเทศในบางโอกาสเท่านั้น

การดำเนินงานของมัคคุเทศก์

การเดินทางท่องเที่ยว เป็นที่นิยมมากในปัจจุบัน โดยเฉพาะการท่องเที่ยวในต่างประเทศ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้เดินทางแต่ละคน เช่น เพื่อหาความเพลิดเพลินในช่วงระยะเวลาหยุด เพื่อการพักผ่อนตามสถานตากอากาศ เพื่อการศึกษาทางวัฒนธรรม ชมโบราณสถานที่มีชื่อเสียงของแต่ละประเทศ เป็นต้น การเดินทางอาจจะเป็นในรูปแบบหมู่คณะหรือแบบส่วนตัว โดยพำนักเป็นระยะเวลาสั้นหรือเพียงช่วงเวลาสั้น ๆ ดังนั้นนักท่องเที่ยวที่มัคคุเทศก์ จะทำการให้บริการจะได้แก่

๑. นักท่องเที่ยวแบบหมู่คณะ ซึ่งติดต่อซื้อรายการนำเที่ยวจากบริษัทนำเที่ยว หรือห้างร้าน บริษัท สมาคมต่าง ๆ ที่จัดนำเที่ยวในประเทศของตน มีการกำหนดรายการปฏิบัติต่าง ๆ ตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ ราคาตัวที่จ่ายจะรวมราคาค่าเดินทาง ค่าที่พัก ค่ารถรับส่งไปกลับระหว่างสนามบินและโรงแรม ค่าอาหาร ค่านำเที่ยวและชมเมือง มัคคุเทศก์จากบริษัทนำเที่ยวที่ได้ทำการติดต่อไว้ จะต้องทำหน้าที่ในการบริการแก่นักท่องเที่ยวขณะนี้ตลอดเวลาที่พำนักอยู่ในประเทศ

๒. นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเป็นส่วนตัว แต่ต้องการได้รับการบริการและอำนวยความสะดวกในการรับส่งระหว่างสนามบินและโรงแรม โดยติดต่อบริษัทนำเที่ยวเพื่อจัดส่งมัคคุเทศก์ไปให้บริการ ในขณะที่เดียวกัน ลูกค้านางรายอาจติดต่อซื้อรายการนำเที่ยวบางรายการของบริษัทด้วย แต่โดยทั่วไปมักจะทำการซื้อรายการเฉพาะที่น่าสนใจ เมื่อมาถึงกรุงเทพฯ แล้ว พวกนี้มักจะเป็นลูกค้าซึ่งแวะผ่านกรุงเทพฯ เพื่อเดินทางไปยังประเทศอื่น ๆ

๓. นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาโดยส่วนตัว รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางและที่พัก จะถูกกำหนดขึ้นตามความสมัครใจ พวกนักท่องเที่ยวนี้จะทำการท่องเที่ยวไปยังที่ต่าง ๆ เอง หรือซื้อรายการนำเที่ยวบางรายการจากตัวแทนของบริษัทนำเที่ยวซึ่งประจำอยู่ตามโรงแรมต่าง ๆ หรือจากโฆษณา มัคคุเทศก์จะหมดหน้าที่รับผิดชอบเมื่อรายการนำเที่ยวสิ้นสุดลง

จากลักษณะการเข้ามาและการเรียกใช้บริการของนักท่องเที่ยว จะเห็นได้ว่า การทำงานของมัคคุเทศก์แต่ละคน ระยะเวลาที่ใช้ และความรับผิดชอบต่อลูกค้าแต่ละกลุ่ม หรือแต่ละรายไม่เหมือนกัน แต่โดยทั่วไป เมื่อมีคณะนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามา มัคคุเทศก์จะต้องปฏิบัติงานการให้บริการ ดังนี้ คือ

๑. การรับนักท่องเที่ยวจากสนามบินไปส่งยังโรงแรม
๒. การบริการในระหว่างที่พำนักอยู่ในประเทศ อันได้แก่ การพาเที่ยวตามรายการที่ได้กำหนดไว้ การพาซื้อของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง การรับประทานอาหารตามร้านอาหารและภัตตาคารต่าง ๆ ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตามภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบและเห็นสมควร
๓. การรับนักท่องเที่ยวจากโรงแรมไปส่งยังสนามบิน เพื่อเดินทางต่อไปยังประเทศอื่น หรือกลับภูมิลำเนาเดิม

การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์แต่ละคนนี้ ถือเป็นการทำงานที่เป็นเอกเทศ มีวิธีการของตนเองที่แตกต่างกันออกไป แต่แนวการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนสามารถรวบรวมได้ดังนี้ คือ

การรับนักท่องเที่ยวจากสนามบินไปส่งยังโรงแรม มีคฤหัสถ์แต่ละคนจะได้รับมอบหมายหน้าทำงานจากบริษัทที่ตนสังกัดอยู่สำหรับงานในวันต่อไป โดยผู้มีความถนัดในภาษาใดก็จะจัดให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่ใช้หรือถนัดภาษานั้น ๆ และได้รับรายละเอียดการเข้ามาของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ตนมีหน้าที่ให้การดูแล อันได้แก่ วันที่ และเวลาที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางเข้ามาสายการบิน และเที่ยวบินที่ใช้ จำนวนคนและสัญชาติของผู้รับบริการ โรงแรมที่จะเข้าพัก รายการที่จะพาเที่ยวและที่จะต้องขายให้กับนักท่องเที่ยวตามความต้องการของแต่ละคน ตลอดจนวันและเที่ยวบินที่จะกลับออกไป พร้อมสำเนาหนังสือยื่นต่อเจ้ากรมการบินพลเรือน กรมการบินพลเรือนกองทัพอากาศ ในการขออนุญาตเข้าไปรับนักท่องเที่ยวที่ห้องผู้โดยสารขาเข้า และรายชื่อนักท่องเที่ยว

หนังสือขออนุญาตเข้ารับนักท่องเที่ยวที่ห้องผู้โดยสารขาเข้าที่สนามบินดอนเมืองนี้ สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (Association of Thai Travel Agents) มีชื่อย่อว่า ATTA อันเป็นสมาคมที่มีกิจการการท่องเที่ยวเป็นสมาชิก ออกให้กับบริษัทนำเที่ยวที่เป็นสมาชิก เพื่ออำนวยความสะดวกให้มัคคุเทศก์เข้าไปรับนักท่องเที่ยวจากห้องผู้โดยสารขาเข้าได้ โดยขออนุญาตจากเจ้ากรมการบินพลเรือน กรมการบินพลเรือนกองทัพอากาศ บริษัทที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาจะต้องกรอกรายละเอียดต่าง ๆ และแนบรายชื่อผู้โดยสารไว้ด้วย ในกรณีมีลูกค้าเข้ามาเป็นจำนวนมาก หนังสือนี้มี ๓ สำเนา คือ สำเนากระดาษสีขาว สีชมพู และสีเหลือง เอกสารตัวจริงและสำเนาสีขาวจะส่งไปยังสมาคม ATTA ที่สนามบิน เพื่อที่จะจัดส่งสำเนานี้ต่อไปที่กรมการบินพลเรือนกองทัพอากาศ เมื่อมัคคุเทศก์ต้องไปรับนักท่องเที่ยวที่สนามบินจะได้รับสำเนาสีชมพู เพื่อยื่นต่อกรมการบินพลเรือนกองทัพอากาศ ทำการตรวจสอบกับสำเนาสีขาวที่ได้รับจากสมาคม แล้วทำการออกใบอนุญาตเข้าห้องผู้โดยสารขาเข้าให้ ทั้งนี้เป็นการยืนยันให้แน่ชัดว่า ผู้โดยสารมีมาในเที่ยวบินนั้น ๆ จริง และมีมัคคุเทศก์จากบริษัทนำเที่ยวและรถสำหรับบริการไปรับ สำหรับบริษัทนำเที่ยวที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของสมาคม จะไม่สามารถเข้าไปรับผู้โดยสารจากห้องผู้โดยสารขาเข้าได้ และต้องใช้บริการรถรับส่งของบริษัทการบินไทย

เมื่อมัคคุเทศก์ได้รับมอบหมายงานแล้ว จะต้องทำการตรวจสอบเที่ยวบินที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางเข้ามาให้ เป็นที่แน่นอนว่าเครื่องบินจะถึงสนามบินเมื่อไร เพื่อประโยชน์แก่ตนเองที่

จะไม่ต้องเสียเวลารอคอยเมื่อเครื่องบินมีเหตุขัดข้องทำให้ล่าช้ากว่าปกติ และไปให้ทันเวลา
เมื่อเครื่องบินเข้าก่อนกำหนด ทำการตรวจสอบกับโรงแรมที่ได้จองห้องพักไว้ให้แน่นอนว่ามี
การจัดเตรียมจำนวนห้องพักของลูกค้ำที่จะเข้ามาพร้อมแล้ว ตรวจสอบเอกสารหรือจดหมาย
ของนักท่องเที่ยงที่ส่งผ่านทางบริษัท เมื่อถึงเวลาที่จะต้องไปรับนักท่องเที่ยง ไม่ว่าจะ เป็นช่วง
เวลาใดก็ตาม สิ่งที่มีคุณเทศก์แต่ละคนจะต้องเตรียมตัวทุกครั้ง ได้แก่

๑. ทำการสำรวจตัวเอง โดยให้ความสนใจในเรื่องความสะอาดของร่างกาย
การแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยและสุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ ไม่ดื่มสุราหรืออาหารที่ทำ
ให้มีกลิ่นปากเป็นที่น่ารังเกียจ เป็นต้น

๒. ต้องตรงต่อเวลา มีคุณเทศก์จะต้องไปถึงที่นัดหมายก่อน ๑๕ นาที เป็นอย่าง
น้อย เพื่อมีโอกาสที่จะได้แก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น รถที่จะมารับลูกค้ำ
ยังไม่มา ต้องจัดการโทรศัพท์ตามทันที เป็นต้น ในเรื่องการตรงต่อเวลานี้ ถือเป็นสิ่งสำคัญมาก
ไม่ว่าจะเป็นในช่วงระยะของเวลาใดก็ตาม มีคุณเทศก์จะต้องมาให้ทันเวลาเสมอ

๓. ให้ความสนใจต่อรถที่บริการนักท่องเที่ยง โดยตรวจไมโครโฟนที่จะใช้ และ
เครื่องขยายเสียงว่าอยู่ในสภาพใช้งานดีหรือไม่ ตรวจสอบสภาพของเครื่องปรับอากาศ เบาะ
เก้าอี้ ต้องไม่เปรอะเปื้อนและไม่มีฝุ่นเกาะ ที่เขียนหรีที่สะอาด ห้องน้ำที่มีกระจกใสและน้ำที่จะใช้
เป็นต้น

รถที่ใช้บริการจะมีขนาดใหญ่หรือเล็กนั้นขึ้นอยู่กับจำนวนนักท่องเที่ยง คือ รถปรับ-
อากาศขนาดใหญ่จะจุผู้โดยสารได้ประมาณ ๔๔ คน รถปรับอากาศขนาดเล็กจุผู้โดยสารได้
ประมาณ ๑๐ คน และรถยนต์นั่งธรรมดาจุผู้โดยสารประมาณ ๓-๔ คน โดยมีคุณเทศก์จะต้อง
ประจำอยู่ตอนหน้าของรถ ยกเว้นกรณีที่มีลูกค้ำเดินทางเข้ามาเพียงคนเดียว มีคุณเทศก์อาจนั่งคู่
ตัวในตอนหลังของรถได้ และโดยปกติแล้ว รถที่นำมาให้บริการเหล่านี้โดยเฉพาะรถปรับ
อากาศขนาดใหญ่ มักจะเช่าจากบริษัทบริการรถให้เช่า เพื่อที่จะได้ไม่ต้องใช้เงินลงทุนสูง
ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของมีคุณเทศก์ที่จะคอยดูแลสภาพของอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้สำหรับ
บริการลูกค้ำให้สะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ

รูปที่ ๓

หนังสือขออนุญาตเข้ารับผู้โดยสารที่ห้องผู้โดยสารขาเข้า



ชื่อบริษัท
NAME

สมาชิก
Member of

สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว
ASSOCIATION OF THAI TRAVEL AGENTS

วันที่
Date

เรียน เจ้ากรมการบินพลเรือน กรมการบินพลเรือนกองทัพอากาศ
To Director of Civil Aviation Directorate, Royal Thai Air Force, Don Muang.

บริษัทใครขอเรียนให้ท่านทราบว่าผู้โดยสารชื่อ
We would like to inform you that the passenger (s)

จำนวน คน
number person (s)

หรือคณะจำนวน คน ตามรายชื่อที่แนบมานี้ จะมาถึงท่าอากาศยาน
or Group of persons, as per the attached list, will be arriving at

ดอนเมือง โดยเที่ยวบินที่ เวลา
the Bangkok Airport, on Flight No. at

วันที่ และจะพักอยู่ที่โรงแรม
on and will be staying at Hotel

มารับโดย
To be met by

รถหมายเลขทะเบียน
Car/Bus Registration No.

ลงชื่อผู้ได้รับมอบหมาย
(Authorized signature)

นอกจากนี้ มัคคุเทศก์จะต้องสามารถประมาณเวลาได้ถูกต้องว่า จะต้องใช้เวลานานเท่าใดในการไปถึงสนามบินก่อนเวลาเครื่องบินลง เมื่อไปถึงที่หมาย จะต้องนำสำเนาเอกสารซึ่งสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยวออกให้เพื่อไปแสดงต่อเจ้าหน้าที่ของกรมการบินพลเรือน กองทัพอากาศ ในการขอใบอนุญาตเข้าห้องผู้โดยสารขาเข้า โดยนำใบอนุญาตนี้กลับไว้ที่อกเสื้อพร้อมบัตรประจำตัว ซึ่งสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยวออกให้กับมัคคุเทศก์ของบริษัทนำเที่ยวที่เป็นสมาชิก มัคคุเทศก์จะต้องคอยในห้องผู้โดยสารขาเข้าจนกระทั่งนักท่องเที่ยวผ่านการตรวจทางศุลกากรแล้ว ส่วนมากเพื่อป้องกันการหลอกลวงค้าไม่พบ มัคคุเทศก์จะมีแผ่นป้ายชื่อคณะท่องเที่ยวหรือชื่อบุคคลที่ตนจะมารับ ในกรณีที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเป็นกลุ่มซึ่งมี Tour Escort^๑ มาด้วย จะช่วยเหลือมัคคุเทศก์ในการรับนักท่องเที่ยวให้ครบตามจำนวนได้เร็วขึ้น มัคคุเทศก์จะต้องนับจำนวนนักท่องเที่ยวให้ครบตามที่ได้กำหนดมาและพาขึ้นรถที่ได้เตรียมไว้ ดูแลการขนกระเป๋า ตลอดจนจ่ายค่าธรรมเนียมในการขนกระเป๋าแก่พนักงาน สำหรับการนับจำนวนกระเป๋าถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่ง เพราะถ้าหากเกิดมีจำนวนกระเป๋าขาดหายไป อันเป็นความบกพร่องของมัคคุเทศก์แล้ว มัคคุเทศก์จะต้องรับผิดชอบโดยจ่ายเงินค่าทดแทนแก่เจ้าของกระเป๋าด้วย

เมื่อนักท่องเที่ยวทุกคนขึ้นรถเรียบร้อยแล้ว มัคคุเทศก์จะเริ่มทำงานตามหน้าที่ ช่วงนี้จะเป็นตอนที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นการพบกันครั้งแรกระหว่างผู้เป็นมัคคุเทศก์กับผู้ใช้บริการ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นครั้งแรกจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การบริการนำเที่ยวนี้เป็นไปด้วยดี มัคคุเทศก์จะใช้ไมโครโฟนเพื่อกล่าวคำสวัสดิและแนะนำตัวเอง การแนะนำตัวจะเป็นการบอกชื่อ วิธีการสะกด และออกเสียง และเนื่องจากเป็นครั้งแรกที่นักท่องเที่ยวมาเยือนประเทศไทย มัคคุเทศก์จะบอกเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับประเทศไทยหรือคนไทย ให้นักท่องเที่ยวได้ทราบด้วยการพูดจะพูดอย่างช้า ๆ ชัดเจนและให้ดังพอสมควร โดยหัวข้อเรื่องที่จะบอกเล่าให้นักท่องเที่ยว

^๑ ผู้เดินทางท่องเที่ยวไปกับคณะเพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การตรวจนับกระเป๋า นำกระเป๋าเข้าห้องพัก จัดห้องนอนให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า เป็นต้น.

ตารางที่ ๗

ตัวอย่างรายการนำเที่ยวของบริษัททิทแอสล์ จำกัด

DAY	DATE	TIME	
Thursday	April 20	09.50 p.m.	Arrive Bangkok by KE601. Transfer from Airport to PRESIDENT Hotel by private airconditioned coach, including baggage.
Friday	April 21	09.00 a.m.	<u>Grand Palace & the Emerald Buddha.</u> The Grand Palace is one of the most beautiful samples of an ancient Siamese court. It used to be the residence of the Kings of Bangkok. Here you will see palaces which were used for different occasions: the Funeral Palace, the Reception Palace, the Throne Hall, the Coronation Hall, the Royal Guest House, and the beautiful Emerald Buddha Temple.
		03.00 p.m.	<u>Rice Barge Cruise.</u> We think this is Southeast Asia's most fascinating and unique tour. An exciting trip by "local" speed boat, often negotiating klongs, barely ten feet across. You'll visit a typical Thai farm home. Then you'll be transferred to our comfortably converted rice barges for a leisurely trip back towards the city. There are unlimited free drinks, hard or soft; typical Thai fruits and snacks.
Saturday	April 22		Day at leisure.
		07.30 a.m.	<u>RECOMMENDED OPTIONAL:</u> <u>Floating Market of Damnoen Saduak.</u> This new and most interesting fullday tour takes you to the unspoilt rural floating market of Damnoen Saduak situated 110 kms west of Bangkok. The tour includes a visit to Nakorn Pathom, site of the highest Chedi in Thailand called "Phra Pathom Chedi" which is the largest pagoda in South-east Asia. Lunch will be served at

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

DAY	DATE	TIME	
			<p>the picturesque Rose Garden country resort. Afterwards you will attend the Thai village show which gives you an introduction into Thai life. You will witness ordination into monkhood, fingernail dance, Thai boxing, hilltribe dance, sword-fighting, cockfighting, elephant work and folk dancing.</p> <p><u>Extra:</u> Baht 380.- p.p. <u>Min.</u> 10 persons</p>
		07.30 p.m. to 10.30 p.m.	<p><u>Thai Dinner & dances.</u> (At PIMAN Restaurant) Spend your evening at leisure, enjoy a delicious genuine Thai style dinner in a delightful Thai atmosphere surrounded by beautiful decoration. The meal is accompanied by Thai classical music and dances. The dancers with their beautiful glittering costumes and exquisite graceful movements will stay in your memory forever.</p>
Sunday	April 23	10.00 a.m. 11.00 a.m. 01.00 p.m.	<p>Baggage Collection. Transfer from PRESIDENT Hotel to Airport by private airconditioned coach, including baggage. Depart Bangkok by MH831 for Kuala Lumpur.</p>
			<p>WE WISH YOU A PLEASANT STAY IN THAILAND</p> <p>*****</p>

ฟังมักจะได้แก่ ประเพณีการไหว้ของคนไทย เงินตราที่ใช้ และการแลกเปลี่ยนเงินตราโดยมี ตัวอย่างของจริงมาแสดงให้เห็น สภาพความเป็นอยู่ในกรุงเทพมหานคร การเดินทางโดยใช้รถรับจ้างและสามล้อเครื่อง อาหารและการซื้อของ เป็นต้น ในระหว่างที่พูด เมื่อผ่านสถานที่ที่น่าสนใจหรือสำคัญ ก็จะชี้บอกให้นักท่องเที่ยวได้ชม พร้อมทั้งเล่าถึงความเป็นไปเกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ นอกจากนี้ จะทำการแจกรายการนำเที่ยวและเก็บหลักฐานการจ่ายเงินหรือคูปองของลูกค้า ตลอดจนแจกจดหมายของนักท่องเที่ยวที่ส่งผ่านเข้ามาทางบริษัท ถ้ามี

เมื่อถึงโรงแรม จะต้องบอกให้นักท่องเที่ยวตามไปที่โต๊ะรับรอง เพื่อรับกุญแจห้องและเซ็นชื่อในสมุดพัก ตลอดจนการตรวจสอบสิ่งของหรือกระเป๋าของตนเอง และการนำของออกจากรถให้หมด เพราะบริษัทไม่รับผิดชอบของที่ลืมทิ้งไว้ พร้อมกับบอกถึงรายการที่จะมีและนัดหมายเวลาให้เรียบร้อย ถ้าเป็นในกรณีที่ลูกค้ามาถึงในเวลากลางคืนตอนดึก และมีรายการนำเที่ยวในตอนเช้าของวันรุ่งขึ้น อาจจะให้พนักงานโทรศัพท์ของโรงแรมทำการปลุกให้ เมื่องานในขั้นนี้เสร็จสิ้นลง มัคคุเทศก์จะต้องรีบแจ้งติดต่อกับสายการบินเพื่อทำการจองเที่ยวบินและรับการยืนยันที่นั่งสำหรับลูกค้าซึ่งมีหมายกำหนดการเดินทางต่อไปยังประเทศอื่น เพราะถ้าเกิดปัญหาไม่มีที่นั่งสำหรับลูกค้าอันเนื่องมาจากความบกพร่องของมัคคุเทศก์แล้ว มัคคุเทศก์จะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายระหว่างที่รอคอยเที่ยวบินต่อไป

ตัวอย่างการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ในรถ ขณะนำนักท่องเที่ยวเดินทางจากสนามบินมุ่งสู่กรุงเทพมหานคร ซึ่งสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพได้รวบรวมไว้ในหนังสือที่ระลึก เนื่องในโอกาสฉลองสมาคมในปี พ.ศ. ๒๕๑๔ ดังนี้ ^๑

^๑ สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ, หนังสือที่ระลึกเนื่องในโอกาสฉลองสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ (กรุงเทพฯ ๓ : โรงพิมพ์สี่หะพันธ์การพิมพ์, [ม.ป.ป.]), หน้า ๕๗-๑๐๘.

ข้าพเจ้าชื่อมีความพอใจและยินดีที่ได้รับหน้าที่เป็น
 มัคคุเทศก์ประจำคณะของท่าน ในระหว่างที่คณะของท่านมาเยือนประเทศไทย
 ข้าพเจ้าสังกัดอยู่กับบริษัท.....ที่เป็นตัวแทนของท่านใน
 ประเทศไทย ข้าพเจ้าขอไหว้และขอกล่าวสวัสดิ์ต่อทุกท่าน การไหว้และการกล่าว
 คำสวัสดิ์นี้ หมายถึงสัญลักษณ์ของการต้อนรับของคนไทย ระหว่างพวกเราคนไทย
 เราไม่สัมผัสมือเหมือนเมืองของท่าน เราจะสัมผัสมือเมื่อเราพบเพื่อนต่างประเทศ
 เท่านั้น เพราะฉะนั้น ท่านไม่ควรแปลกใจเมื่อเรายกมือไหว้ท่านและสัมผัสมือด้วย

การยกมือไหว้มีความหมายอยู่ ๓ ประการ คือ

- ก. ความรู้สึกคารวะอันเกิดจากความจริงใจ เมื่อยกมือไหว้ แขนซ้ายจะแนบ
 ทบอยู่บนหัวใจ นั้นหมายถึงความรู้สึกอันเกิดจากความจริงใจ
- ข. การถ่อมตัว โค้งเล็กน้อย
- ค. การเป็นมิตรและสันติ การยกมือไหว้นั้น แสดงให้เห็นว่าในมือทั้งสองนั้นว่าง
 ไม่มีอาวุธใด ๆ อยู่ในมือทั้งสิ้น เป็นสัญลักษณ์ว่าเราต้องการเป็นมิตรและสันติกับท่าน

ประเทศไทยนั้นเป็นเมืองร้อนและมีความชื้นสูง จึงทำให้มีเชื้อในอุ้งมือตลอดวัน
 ทำให้การสัมผัสมือไม่สะดวก บางทีเชื้อที่เหลืออยู่ในอุ้งมือนั้น ทำความรังเกียจให้
 เกิดขึ้นในสังคม

สนามบินดอนเมืองนั้นตั้งห่างจากกรุงเทพ ฯ ประมาณ ๑๘ ไมล์หรือ ๒๗ กิโลเมตร
 เราต้องใช้เวลาในการเดินทางเข้ากรุงเทพ ฯ ประมาณ ๓๐-๔๕ นาที แล้วแต่สภาพ
 การจราจรในเมือง ข้าพเจ้าแน่ใจว่าท่านทั้งหลายคงจะเหนื่อยเมื่อยล้าในระหว่าง
 การเดินทาง และต้องการพักผ่อน แต่ข้าพเจ้าต้องขอรบกวนเวลาท่านอีกเล็กน้อย
 เพื่อให้ท่านทั้งหลายได้ทราบเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่ท่านควรรู้ในการมาเยือนประเทศ
 ไทยครั้งนี้

ระบบเงินตราในประเทศไทยนั้น เราเรียกว่า "บาท" เป็นเงินเหรียญและธนบัตร
 ชนิดต่าง ๆ

เงินเหรียญมี ๔ ชนิด

เหรียญชนิดราคา	๒๕ สตางค์	เป็นเหรียญสีทอง
" "	๕๐ "	เป็นเหรียญสีทอง
" "	๑ บาท	เป็นเหรียญกลมสีเงิน
" "	๕ "	เป็นเหรียญเก่าเหลี่ยมสีเงิน

ท่านควรระวังเมื่อท่านใช้เงินเหรียญ มักจะสับสนในการใช้เหรียญ ๑ บาท กับเหรียญ ๕ บาท เพราะมีขนาดคล้ายคลึงกัน โปรดจำว่าชนิดราคา ๑ บาทนั้นไม่มีเหลี่ยม ส่วนราคา ๕ บาทนั้นมีเหลี่ยมเก่าเหลี่ยม

ธนบัตรนั้นคืออยู่ ๕ ชนิด

ชนิดราคา	๕ บาท	เป็นสีม่วงมีเลข	๕ อยู่ตรงมุม
"	๑๐ "	เป็นสีม่วงมีเลข	๑๐ อยู่ตรงมุม
"	๒๐ "	เป็นสีเขียวมีเลข	๒๐ อยู่ตรงมุม
"	๑๐๐ "	เป็นสีแดงมีเลข	๑๐๐ อยู่ตรงมุม
"	๕๐๐ "	เป็นสีม่วงมีเลข	๕๐๐ อยู่ตรงมุม

อนึ่ง การแลกเปลี่ยนเงินตราในกรุงเทพฯ นั้นเป็นเสรี ไม่มีตลาดมืด เพราะฉะนั้น ท่านจะแลกได้ทั่วไปในโรงแรมหรือตามร้านค้าใหญ่ ๆ ร้านแลกเปลี่ยนเงินตราหรือที่ธนาคาร อัตราการแลกเปลี่ยนเงินทั่วไปนั้น ๒๐ บาทต่อ ๑ เหรียญสหรัฐอเมริกา ท่านไม่ต้องเป็นห่วง ถ้าท่านมีเงินไทยเหลืออยู่ในมือของท่าน ท่านจะสามารถซื้อคืนเงินตราตระกูลต่างประเทศได้ตามที่ท่านต้องการที่สนามบินดอนเมืองกับธนาคารทหารไทย ธนาคารทหารไทยได้เปิดบริการแลกเปลี่ยนเงินตราตลอด ๒๔ ชั่วโมง

กรุงเทพฯ เป็นเมืองหลวงของประเทศไทย มีประชาชนอาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ ประมาณ ๔ ล้านคน เพราะฉะนั้น การเดินทางไปมาในกรุงเทพฯ จำเป็นต้องใช้แท็กซี่ เช่น รถสามล้อเครื่อง มีป้ายสีเหลือง เราเรียกว่า "ตุ๊กตุ๊ก" บุคคลที่เดินทางในระยะใกล้ ๆ จะใช้รถตุ๊กตุ๊ก ค่าจ้างระหว่าง ๕-๑๐ บาท รถแท็กซี่ธรรมดา มีป้ายสีเหลือง ภายในรถมีมิเตอร์บอกระยะทาง แต่ผู้โดยสารส่วนใหญ่ไม่ค่อยใช้มิเตอร์ ตกลงราคากันเองก่อนขึ้นรถ รถแท็กซี่มีป้ายสีเขียวที่จอดอยู่ตามโรงแรมทั่วไปนั้น เป็นบริการพิเศษสำหรับนักท่องเที่ยวต่างประเทศ รถติดแอร์ คนขับพูดภาษาอังกฤษได้ ท่านสามารถจะซื้อตั๋วได้ที่โต๊ะบริการแท็กซี่ภายในโรงแรม

ในประเทศไทยนั้น เราขับรถทางซ้ายแบบเดียวกับประเทศอังกฤษ แต่ในประเทศของท่านขับรถทางขวา ท่านควรระวังในการข้ามถนนต่าง ๆ

เรื่องอาหารการกินในกรุงเทพฯ คงจะไม่มีปัญหาอะไร โรงแรมและร้านอาหารใหญ่ ๆ ได้รักษามาตรฐานของต่างประเทศไว้อย่างดี แต่คิดว่าพวกท่านหลายคนอาจจะอยากทดลองชิมรสอาหารพื้นเมืองของไทยบ้าง เราภูมิใจว่าอาหารไทยของเรามีชื่อเสียงมาก แต่พวกเราอาศัยอยู่ในเมืองร้อน เราจึงชอบรสเค็ม เปรี้ยว และเผ็ดจัด ดังนั้น พวกท่านที่ไม่เคยชินกับรสเผ็ดจัดหรือเค็มจัด ก็ควรระวังในการสั่ง

อาหารไทยรับประทาน เราใช้กระเทียม พริกไทย เครื่องเทศมาก เรามีพริกชนิดหนึ่ง เม็ดเล็กนิดเดียว เรียกว่า พริกขี้หนู มีความเผ็ดร้อนเป็น ๑๐๐ เท่าว่าพริกหยวกที่เมืองของท่าน

เรายินดีที่จะแนะนำร้านอาหารไทยและอาหารต่างประเทศที่ดี ๆ เมื่อท่านต้องการส่วนผลไม้ในเมืองไทยก็มีชื่อเสียงมาก ถ้าพวกท่านมีโอกาสชิมและทดลองผลไม้ของไทย ผลไม้ที่มีอยู่ตลอดปี เช่น กัลฉวย ส้มโอ ขนุน สัปรด แตงโม มะละกอ น้อยหน้า องุ่น เป็นต้น มะละกอเมืองไทยนั้นสีแดง มีรสหวานอร่อย แตกต่างกับมะละกอเนื้อสีเหลืองที่ฮาวาย ผลไม้ตามฤดูกาล เช่น ลิ้นจี่ ลำไย มะม่วง เงาะ มังคุด ทุเรียน

เมื่อพูดถึงทุเรียน ท่านควรระวังสักเล็กน้อย ทุเรียนเป็นผลไม้ชนิดหนึ่งที่คนไทยเรายกย่องว่าเป็นผลไม้ที่มีรสอร่อยดีเลิศ แต่เสียดายที่ทุเรียนมีกลิ่นฉุนแรงมาก ทำให้บุคคลที่ไม่เคยรับประทาน รับประทานทุเรียนไม่ได้ ทุเรียนเป็นผลไม้ต้องห้ามเอาเก็บไว้ในห้องปรับอากาศ หรือนำขึ้นโบนเครื่องบิน เพราะมีกลิ่นฉุนและอยู่ทนตลาดผลไม้ในประเทศไทยนั้น มีอยู่เกือบทุกแห่งทุกมุมในกรุงเทพฯ ฯ และราคาก็ไม่แพง ในตลาดใหญ่ ๆ ส่วนมากมีป้ายบอกราคาผลไม้ไว้ด้วย

เมื่อท่านมีโอกาสไปเที่ยวในตลาด ท่านจะเห็นว่าอาหารการกินของเมืองไทยสมบูรณ์มาก มีผักหลายชนิด มีเนื้อ หมู เป็ด ไก่ มีปลานานาชนิด ราคาย่อมเยามากกว่าต่างประเทศ เนื้อหมูและเนื้อวัว ราคาระหว่าง ๓๐-๔๐ บาท ต่อ ๑ กิโลกรัม เนื้อไก่ ราคาระหว่างกิโลกรัมละ ๒๐-๓๐ บาท

คนไทยนั้นรับประทานเนื้อหมูและไก่มากกว่าเนื้อวัวควาย แต่อาหารประจำบ้านที่คนไทยรับประทานจะขาดเสียไม่ได้ คือ ผักและปลา พวกเราชอบรับประทานปลา มาก มีทั้งปลาสดและปลาเค็ม เมื่อเราไปเยี่ยมญาติพี่น้องหรือเพื่อนฝูง หลังจากทักทายปราศรัยกันแล้ว เขาจะถามท่านทันทีว่า "รับประทานอาหารมาแล้วหรือยัง" มีบ่อยครั้งที่เรายังไม่ทันตอบคำถาม เจ้าของบ้านได้จัดอาหารมาเตรียมต้อนรับไว้พร้อมแล้ว อาหารหลักของคนไทย คือ ข้าว ปลา ผัก เมื่อมองดูแล้วก็เห็นอาหารที่เหมาะสมกับอากาศในเมืองไทย

ของพื้นเมือง ของที่ระลึกต่าง ๆ มีมากมายหลายชนิดในตลาดกรุงเทพฯ ฯ แต่สิ่งที่คุณคนต้องการจะซื้อ คือ ผ้าไหมไทย สีของผ้าไหมไทยนั้นเลื่องลือกันไปทั่วโลก ผ้าไหมไทยนั้นขายเป็นหลา และเป็นผ้าหน้ากว้าง ๑ หลา ท่านสามารถจะหาซื้อผ้าไหมได้ทุกแห่งตามร้านค้า ในโรงแรมหรือนอกโรงแรม หรือในเมือง ราคาของผ้าไหมไทยนั้นเท่าเทียมกัน ร้านเหล่านั้นขายทั้งผ้าไหมและเพชรพลอย เครื่องเงิน

เครื่องมือแกะสลัก และสิ่งของอื่น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก ร้านค้าเหล่านี้ตั้งอยู่ติด ๆ กัน จึงเป็นการง่ายแก่การเลือกซื้อสิ่งของ และเปรียบเทียบราคาสิ่งของ คนไทยเราชอบต่อรองในการซื้อขาย ท่านควรจะต้องรองราคาสินค้าเหมือนพวกเราทำกัน ท่านจะฝึกแปลกใจ เมื่อท่านเห็นพนักงานขายของส่วนมากเป็นสุภาพสตรีแต่งตัวทันสมัย สวยงาม ยิ้มแย้มแจ่มใสออกมาต้อนรับท่าน ในวันต่อมา เมื่อท่านมีโอกาสแวะไปชมสินค้าในร้านนั้นอีก ท่านก็จะรู้สึกอบอุ่นในมิตรจิตของพนักงานเหล่านั้น เขาจะต้อนรับท่านด้วยความยินดีเหมือนคนรู้จักคุ้นเคยกันมานาน ตามความรู้สึกส่วนตัวของข้าพเจ้านั้น การท่องเที่ยวเป็นกำไรชีวิต ได้มีโอกาสคบหาเพื่อนใหม่ ต่างนิสัยต่างภาษา

เราใกล้เข้ามาถึงกรุงเทพ ฯ แล้ว ท่านจะสังเกตเห็นว่า การสัญจรไปมาเริ่มแออัดแล้ว เต็มไปด้วยร้านค้าและผู้คน โปรดดูตามป้ายต่าง ๆ ท่านจะเห็นเป็นทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ อักษรไทยนั้นถ้ามองดูไกล ๆ คล้ายเป็นภาษาแขกหรือภาษายิว แต่ที่แท้จริงแล้ว ภาษาไทยดัดแปลงมาจากภาษาบาลีและสันสกฤต อักษรไทยนั้นมีกำเนิดมาตั้งแต่สมัยพ่อขุนรามคำแหง ในราวศตวรรษที่ ๑๔ ที่เรียกว่าสมัยทองของประวัติศาสตร์ชาติไทย พยัญชนะของอักษรไทยนั้นมีอยู่ ๔๔ ตัว และมีสระ ๓๒ ตัว ในประเทศไทยเรามีการศึกษาภาคบังคับ ๗ ปี ประชาชนประมาณ ๘๐ เปอร์เซ็นต์ที่มีอายุต่ำกว่า ๔๐ ปี สามารถอ่านออกเขียนได้ ในสมัยก่อน การศึกษาเป็นสิ่งสำคัญของสังคมไทย ผู้ชายไทยที่เป็นชาวพุทธต้องอุปสมบทเป็นพระภิกษุในพระพุทธศาสนาอย่างน้อย ๓ เดือน เมื่อบุคคลเหล่านั้นมีอายุย่างเข้า ๒๐ ปีบริบูรณ์ เพราะว่าการอุปสมบทเป็นพระภิกษุในพระพุทธศาสนานั้น พระพุทธเจ้าทรงบัญญัติไว้ว่า บุคคลที่มีอายุครบตั้งแต่ ๒๐ ปีขึ้นไป สามารถจะอุปสมบทเป็นพระภิกษุในพระพุทธศาสนาได้ บางภาคของประเทศไทย เยาวชนที่มีอายุตั้งแต่ ๑๔-๑๕ ปี ถ้ามีศรัทธาก็บวชเป็นสามเณร ศึกษาเล่าเรียนในพระพุทธศาสนาได้ สิ่งจำเป็นที่สุดใน การอุปสมบทเป็นพระภิกษุ ก็คือการอ่านหนังสือออกและเขียนได้

โรงแรมที่ท่านจะต้องเข้าพักอยู่เบื้องหน้าของเราที่นี่เอง ชื่อ.....
 แปลว่า.....สร้างเมื่อ..... มีจำนวนห้อง
 พัก.....ห้อง นอกเหนือจากห้องอาหารใหญ่แล้ว ยังมีคอฟฟี่ช็อปเปิดบริการ
 ตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีในท์คัลล์ชื่อ.....มีห้องอาหารพิเศษชื่อ....

ตามกฎหมายโรงแรมสากล โรงแรมไม้อาจจะรับผิดชอบเกี่ยวกับของที่มีค่าที่ท่านนำติดตัวมาได้ จึงจำเป็นต้องแนะนำให้ท่านเก็บของมีค่า เงินตรา และหนังสือเดินทางไว้

ในเซฟของโรงแรม เหมือนในเมืองใหญ่ทั้งหลาย ที่กรุงเทพฯ ก็มีโจรผู้ร้าย นัก
 รังราวเช่นเดียวกัน จึงขอเตือนให้ท่านระวังตัวในการที่ท่านเดินทางไปเที่ยวเอง

พร้อมกันนี้ ข้าพเจ้าจะได้ขานชื่อแจกกจหมายที่ส่งมาถึงท่านผ่านบริษัทของข้าพเจ้า
 และหวังว่าท่านคงจะได้รับข่าวดีจากทางบ้านของท่าน

พอดีเรามาถึงโรงแรม เมื่อท่านลงจากรถ โปรดตามข้าพเจ้าไปที่โต๊ะรับรอง
 เพื่อที่จะได้รับกุญแจและเซ็นชื่อของท่านในสมุดพักแรม โปรดตรวจดูสิ่งของของท่าน
 และโปรดอย่าลืมของไว้ในรถ เราจะไม่รับผิดชอบใด ๆ ทั้งสิ้น พนักงานจะส่ง
 กระเป๋าของท่านไปที่ห้องของท่าน

ข้าพเจ้าหวังว่าท่านคงมีเวลาพักผ่อนตามสบาย และขอขอบพระคุณที่ให้ความสนใจ
 ในคำบรรยายของข้าพเจ้า และขอพบท่านพรุ่งนี้ตามเวลานัดหมาย

การบริการนำเที่ยว รายการนำเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ นั้น ระยะเวลา
 เวลาที่นักท่องเที่ยวพำนักอยู่เป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดรายการ กล่าวคือ ถ้าวันพัก ๑ วัน จะ
 ทำการท่องเที่ยวเฉพาะในกรุงเทพฯ ๑ วันพัก ๒ วัน จะพักอยู่ในกรุงเทพฯ ๑ และท่องเที่ยว
 บริเวณรอบกรุงเทพฯ ๑ วันพัก ๓-๔ วัน จะไปยังท้องถิ่นที่ไกลออกไป เช่น พัทยา หรือท่อง-
 ทิยาเพื่อศึกษาศิลปวัฒนธรรมในกรุงเทพฯ ๑ วันพัก ๔ วันขึ้นไป จะพักในจุดหมายที่ไกลออกไป
 เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต^๑

โดยทั่วไป แหล่งท่องเที่ยวที่บริษัทนำเที่ยวแต่ละแห่งนิยมจัดพาไป ได้แก่

๑. พระบรมมหาราชวังและวัดพระแก้ว (Grand Palace & the Emerald Buddha)

เป็นรายการพาชมแบบอย่างของพระราชวังโบราณของไทย ตลอดจนการชม
 พระที่นั่งต่าง ๆ ซึ่งใช้ในพระราชพิธีสำคัญ ๆ และการนำชมวัดพระศรีรัตนศาสดารามหรือวัด

^๑ องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, "แผนพัฒนาการท่องเที่ยวในช่วง
 ระยะเวลาของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๒๐-๒๕๒๔), หน้า ๔.

พระแก้ว สำหรับการนำชมสถานที่แห่งนี้ นักท่องเที่ยวจะต้องแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย ซึ่งเป็นหน้าที่ของมัคคุเทศก์ที่จะต้องบอกให้นักท่องเที่ยวทราบล่วงหน้า

๒. รายการนำชมเมืองและวัด (City and Temples)

เป็นรายการนำเที่ยวชมเมืองและรวมรายการเที่ยวชมวัดเข้าด้วย เนื่องจากประเทศไทยเป็นเมืองแห่งพุทธศาสนา มีวัดทั่วประเทศประมาณ ๒๐,๐๐๐ แห่ง และในกรุงเทพมหานครมีมากกว่า ๓๐๐ แห่ง การพาเที่ยวชมวัดของบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ นิยมจัดเฉพาะวัดที่มีความสำคัญและมีค่าควรชมจริง ๆ คือ วัดไตรมิตร เป็นที่ประดิษฐานพระพุทธรูปทองคำหนัก ๕ ๒ ๒ ตัน วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามหรือวัดโพธิ์ เป็นที่ประดิษฐานพระพุทธรูปโลหะสำริดและพระเจดีย์ที่สำคัญต่าง ๆ และวัดเบญจมบพิตร ซึ่งถือเป็นสถาปัตยกรรมที่งดงามของไทย

๓. ตลาดน้ำ (Floating Market)

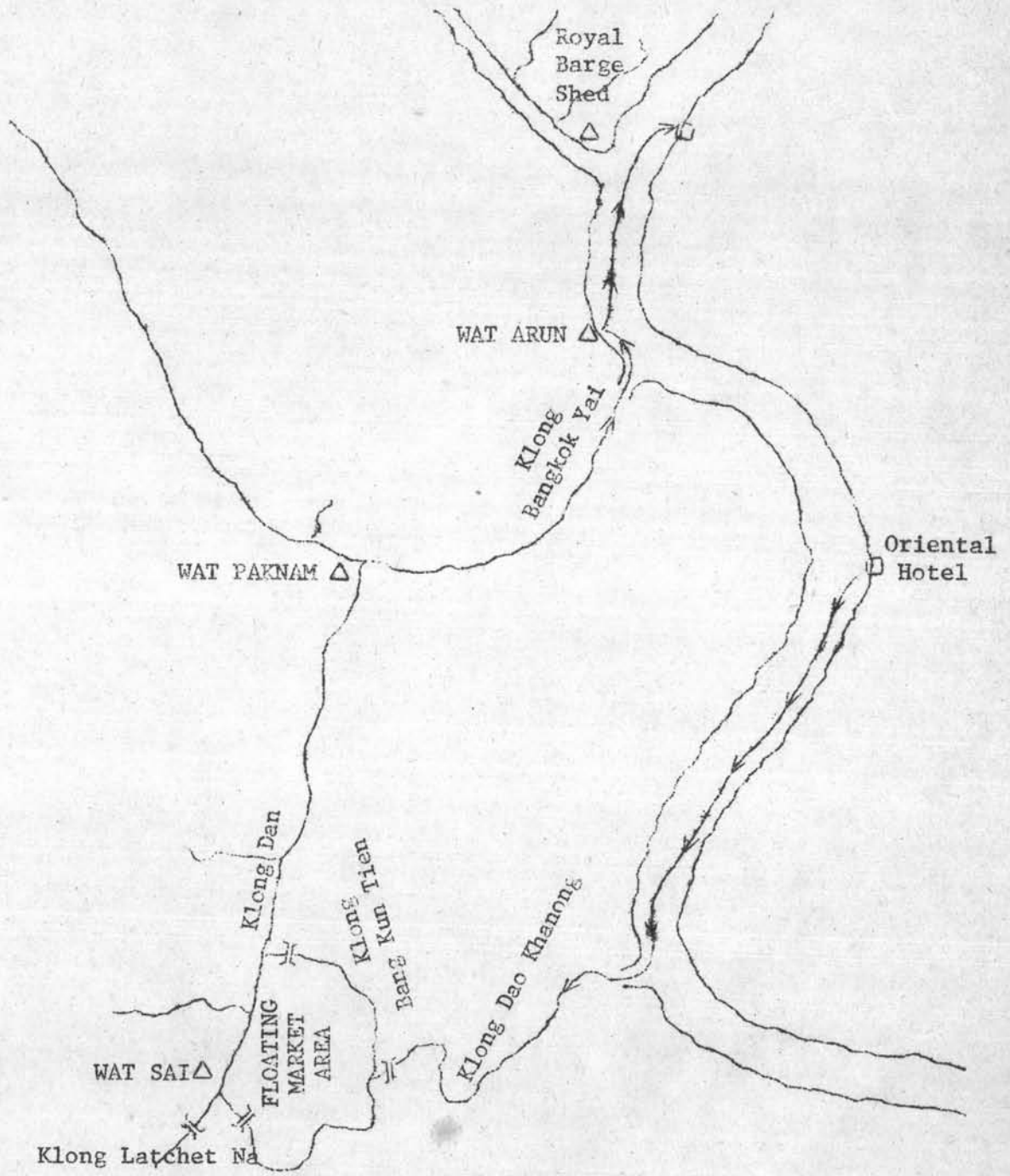
เป็นการชมการซื้อขายสินค้า โดยเฉพาะจำพวกผักและผลไม้ของแม่ค้าซึ่งพายเรือไปชุมนุมกันบริเวณหน้าวัดไทร โดยการนั่งเรือยนต์ล่องตามลำน้ำเจ้าพระยา ลงเรือที่ท่าเรือโอเรียนเต็ล ผ่านคลองดาวคะนองไปยังบริเวณตลาดน้ำ แล้วออกคลองบางปะกอกไปขึ้นชมวัดอรุณราชวราราม ขึ้นฝั่งที่ท่าพระอาทิตย์ นอกจากนี้ บางบริษัทก็จัดไปชมตลาดน้ำที่อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และรวมรายการนำเที่ยวพระปฐมเจดีย์ซึ่งเป็นเจดีย์ที่สูงที่สุดในประเทศไทยและใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่จังหวัดนครปฐม ตลอดจนการแวะเที่ยวสวนสามพราน (Rose Garden) รับประทานอาหารกลางวัน ชมหมู่บ้านไทยและการแสดงพื้นเมือง เช่น ประเพณีการบวชนาค การแต่งงาน รำลาวกระทบไม้ รำกลองยาว มวยไทย การต่อสู้ด้วยอาวุธ การทำงานของช้าง เป็นต้น

๔. คลองกะจะ (Klong Kacha)

เป็นการพานักท่องเที่ยวนั่งเรือหางยาว ลงเรือที่บริเวณใต้สะพานพระโขนง เอกมัย แล่นไปตามคลองกะจะและคลองพระโขนง ผ่านหมู่บ้านไทยและชมสภาพความเป็นอยู่ของคนไทย การทำเรือกสวนไร่นาต่าง ๆ เป็นต้น

รูปที่ ๔

เส้นทางไปยังบริเวณตลาดน้ำวัดไทรและวัดอรุณ



ที่มา : Walter K. Hoffman, comp., A-O-A Bangkok Guide Book (Hong Kong: A-O-A Offset Press, [n.d.]), p. 46.

๕. ท่องเรือข้าว (Rice Barge Cruise)

จัดเป็นรายการที่น่าสนใจรายการหนึ่ง ในการชมสภาพชนบทไทย ใช้เรือหางยาวและเรือข้าวทดแปลงให้มีสภาพอันน่าสะกดกสบาย มีเครื่องดื่มและอาหารบริการโดยใช้เรือยนต์ลาก ลงเรือที่ท่าหน้าในซอยอ่อนนุชแล่นไปตามคลองประเวศน์ ขึ้นชมบ้านไทย รับประทานอาหารเย็น และชมการแสดงพื้นเมือง การละเล่นต่าง ๆ ซึ่งเป็นบรรยากาศไทยแท้ ๆ

๖. อาหารไทยและนาฏศิลป์ (Thai Dinner and Classical Dances)

เป็นการพานักท่องเที่ยวรับประทานอาหารเช้าแบบไทยและชมการแสดงนาฏศิลป์ไทยตามห้องอาหารต่าง ๆ เช่น ห้องอาหารพิมาน ห้องอาหารสุวรรณหงส์ ห้องอาหารบ้านไทย ห้องอาหารมณียา ห้องอาหารนพเก้า เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีรายการนำเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวในต่างจังหวัด เช่น ฟาร์มจระเข้เมืองโบราณ นำเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี อยุธยาและบางปะอิน เชียงใหม่ ภูเก็ต เป็นต้น และยังมีการจัดร่วมงานสำคัญ ๆ ของแต่ละจังหวัด เช่น งานฉลองช้างที่จังหวัดสุรินทร์ งานลอยกระทงที่จังหวัดสุโขทัย เป็นต้น ตลอดจนการนำเที่ยวที่เรียกว่า Around Thailand Tour อันเป็นการพาเที่ยวจังหวัดสำคัญต่าง ๆ ในเขตภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แล้วแต่รายการของแต่ละบริษัทที่จะจัดให้มีขึ้น ตัวอย่าง เช่น รายการนำเที่ยวของบริษัทดีทีแอสล์ จำกัด จะเป็นการเดินทางโดยรถยนต์จากกรุงเทพฯ ไปยังจังหวัดนครราชสีมา สระบุรี ลพบุรี ต่อรถไฟไปยังจังหวัดพิษณุโลก แล้วโดยสารรถยนต์ไปยังจังหวัดสุโขทัย ตาก ลำพูน เชียงใหม่ ลงเรือต่อไปยังจังหวัดเชียงราย แล้วโดยสารเครื่องบินกลับกรุงเทพฯ ใช้เวลาในการเดินทาง ๗ วัน โดยมีแผนที่แสดงจังหวัดและเส้นทางที่ได้จัดขึ้นกับรายการนำเที่ยวแสดงไว้ในหน้า ๖๔-๖๕ ตามลำดับ สำหรับรายการนำเที่ยวนั้น บริษัทสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงซึ่งอาจจะจัดขึ้นตามความเหมาะสม

สำหรับแหล่งท่องเที่ยวที่บริษัทนำเที่ยวนิยมพานักท่องเที่ยวไปนี้ จากการใช้แบบสอบถามของ อ.ส.ท. ซึ่งออกแบบสอบถามไปยังบริษัทนำเที่ยว และทางบริษัทได้ช่วยกรอกส่งคืนมา

๓๖ บริษัทเมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๒๐ สรุปแหล่งที่นักท่องเที่ยวนิยมไปดังนี้^๑

๑. พระบรมมหาราชวัง วัดต่าง ๆ คือ วัดพระแก้ว วัดเบญจมบพิตร วัดไตรมิตร วัดโพธิ์ วัดอรุณราชวราราม มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาเรียกใช้บริการของบริษัทนำเที่ยวพาไปชมสถานที่แห่งนี้ ๒๒ บริษัท

๒. ตลาดน้ำวัดไทร ตลาดน้ำดำเนินสะดวก ทิวรถคลองกะจะ คลองพระโขนง มีนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่แห่งนี้ ๒๔ บริษัท

๓. สวนสามพราน ไปดูหมู่บ้านไทย ไร่ไทย และการแสดงต่าง ๆ ที่นั่น แล้วเลยไปเที่ยวจังหวัดนครปฐม บริษัทที่พานักท่องเที่ยวไปชม มี ๑๗ บริษัท

๔. พัทยา เชียงใหม่ อันเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว ซึ่งได้เข้ามาอยู่หลายวันมีโอกาสจะเดินทางไปยังสถานที่ทั้งสองแห่งนี้ มีประมาณ ๑๕ บริษัทที่ได้จัดพาไป

๕. อุทยาน บางปะอิน กาญจนบุรี และภูเก็ท พังงา ประมาณ ๗ บริษัทที่จัดพานักท่องเที่ยวไป ๗ สถานที่แห่งนี้

๖. เมืองโบราณ ฟาร์มจระเข้ มีเพียง ๓ บริษัทที่มีนักท่องเที่ยวไปพาไป

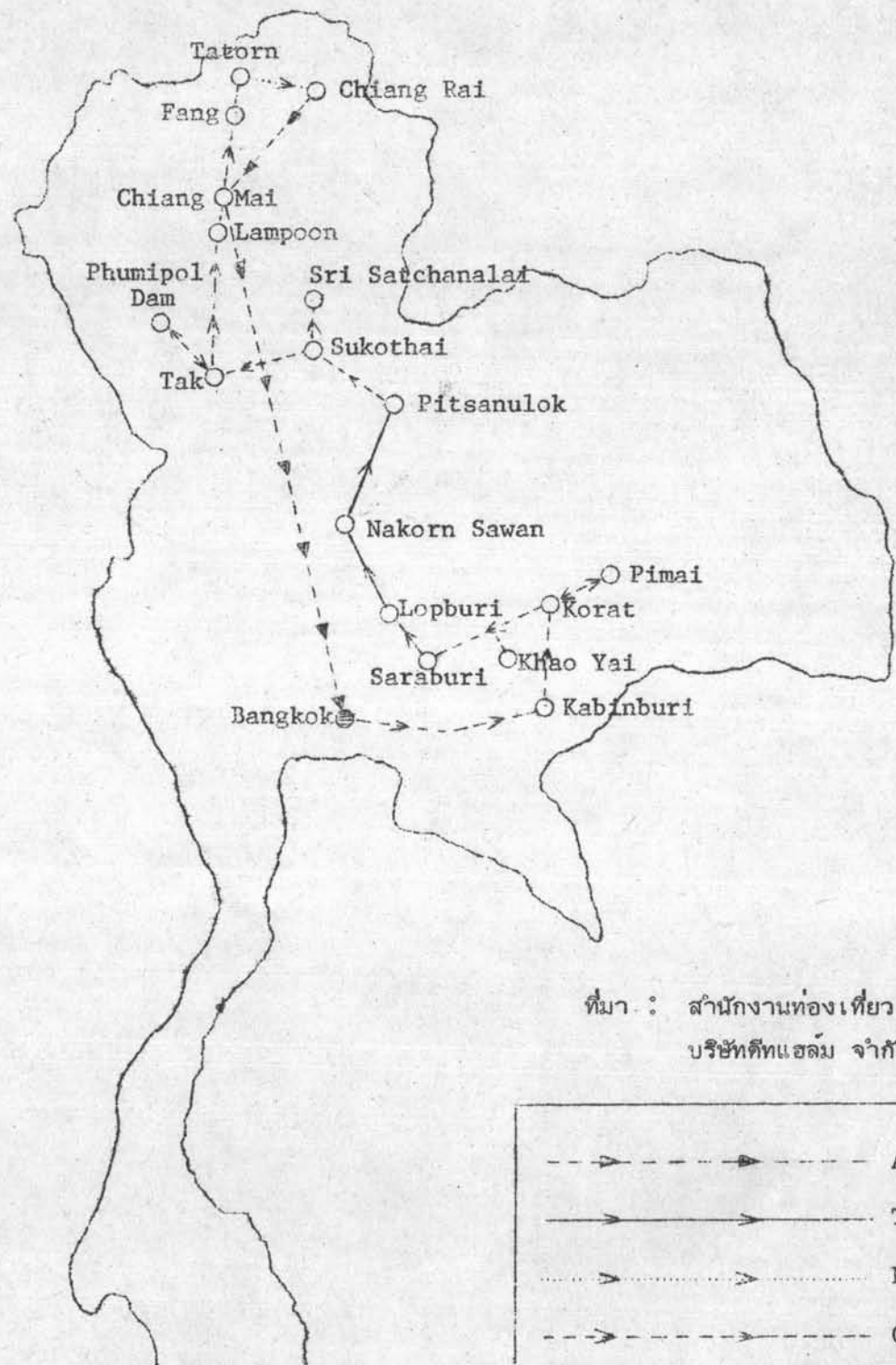
นอกจากนี้ ยังมีนักท่องเที่ยวนิยมไปเที่ยวกระจายไปตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่ใช้บริการของบริษัทนำเที่ยวอีก ๑-๒ แห่ง คือ ไปดูอุ้งเก็บเรือพระราชพิธี งานช้างที่จังหวัดสุรินทร์ ไปเที่ยวเขาใหญ่ ไปเที่ยวจังหวัดทางตะวันออก

มีเหตุผลเมื่อทำการนัดหมายกับนักท่องเที่ยวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จะต้องไปรับนักท่องเที่ยวตามจุดนัดพบซึ่งมักจะ เป็นโรงแรมที่พักอยู่ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ โดยมีแนวการปฏิบัติ ดังนี้ คือ

^๑ องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หน่วยงานรวบรวมและวิเคราะห์ข่าวสาร, "รายงานการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว", หน้า ๑.

รูปที่ ๕

แสดงจุดแวะพักต่าง ๆ ของรายการ Around Thailand Tour



ตารางที่ ๘

รายการนำเที่ยวของ Around Thailand Tour

DAY	
1st day Wednesday	By bus to Korat and Pimai, visit of the magnificent Khmer temples, Return to Khao Yai National Park for overnight.
2nd day Thursday	By bus to Phra Buddha Badh to see the shrine with the holy footprint of Lord Buddha. Visit Lopburi's famous temples, ruins and meseum. Proceed by train to Pitsanuloke for overnight at Amarintr Nakorn Hotel.
3th day Friday	Continue by bus to the ancient town of Sukothai and Sri Satchanalai. Overnight at Bhumipol Dam Guest House.
4th day Saturday	By bus to Chiang Mai, on the way visit White Karen hilltribes, Pasang and Wat Haripoonchai in Lampon. Overnight at Rincome Hotel.
5th day Sunday	Tour of temples in Chiang Mai, Kantoke Dinner show and performance of hilltribe dances. Overnight at Rincome Hotel.
6th day Monday	By bus north to Chiang Dao and Fang, 5 hours boat journey down to Chiang Rai, various stops at hilltribe villages in the jungles. Overnight at Wiang Inn Hotel.
7th day Tuesday	By truck to visit original hilltribes near Mae Chan. Return by air via Chiang Mai to Bangkok.

ที่มา : สำนักงานท่องเที่ยว บริษัทดีทแฮลล์ จำกัด

รูปที่ ๖

จังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวของประเทศ



ที่มา : สำนักงานท่องเที่ยว
บริษัทคหขสมัม จำกัด

๑. ทำการนับจำนวนและรับนักท่องเที่ยวขึ้นรถที่จอดเตรียมไว้ กล่าวคำสวัสดิ์และบอกถึงรายการที่กำลังจะพาไป ตลอดจนรายการตลอดทั้งวันถ้ามี ทำการเล่ารายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ที่กำลังจะไปชมอย่างย่อ ๆ ต้องใช้เส้นทางไหน กินเวลา ประมาณเท่าใดถ้ารถไม่ติด เนื่องจากสภาพการจราจรในกรุงเทพฯ ๑ ติดขัดมาก ชี้ชวนให้ดูสถานที่สำคัญ ๆ บนทางผ่าน เป็นต้น วิธีการพูดนี้เป็นเทคนิคของแต่ละคนที่จะสร้างความสนใจในการฟังให้กับลูกค้า ความยิ้มแย้มในขณะพูดคุยเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้พบเห็นรู้สึกสดชื่นและรู้ถึงความมีไมตรีของมัคคุเทศก์ที่มีต่อพวกเขา โดยเฉพาะกับนักท่องเที่ยวที่มีมัคคุเทศก์จะต้องให้บริการเป็นอย่างดีตลอดรายการ

๒. เมื่อถึงที่หมาย ก่อนจะลงจากรถ จะบอกระยะเวลาที่จะใช้ในสถานที่นั้น ๆ ว่ากินเวลานานเท่าใด เพื่อให้เป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้ และให้นักท่องเที่ยวซึ่งต้องการจะแยกไปดูสิ่งที่น่าสนใจตามลำพัง สามารถที่จะกลับมาถึงรถตามเวลาที่ได้นัดหมาย ไม่ทำให้เกิดการเสียเวลารอคอย และเตือนนักท่องเที่ยวให้ระวังการถูกรุมล้อมให้ซื้อของหรือเมื่อต้องการที่จะซื้อก็ให้ต่อรองราคาด้วย

๓. มัคคุเทศก์จะเป็นผู้เดินนำทาง ดังนั้นจึงต้องพยายามหาทางที่ง่ายแก่การที่ลูกค้าจะเดินตาม และต้องเตือนให้แต่ละคนระวังอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้น เช่น การสะดุดขึ้นบันได การข้ามสิ่งกีดขวาง หรือระวังศีรษะเมื่อเดินลอดทางเตี้ย ๆ เป็นต้น

๔. เมื่อถึงที่ที่จะชี้ให้ชม จะต้องพยายามหาที่ร่มหลบแสงแดดจ้าซึ่งสามารถมองเห็นภาพที่จะอธิบายได้ชัดเจน อย่าให้ความร้อนมาสร้างความรำคาญให้ ก่อนการอธิบายเรื่องราวที่น่าสนใจต่าง ๆ จะต้องรอให้นักท่องเที่ยวมาพร้อมกันหมดแล้วจึงเริ่มเล่า เพื่อจะได้ไม่ต้องเสียเวลาเล่าซ้ำสำหรับผู้ที่ไม่ทัน และควรใช้เวลาในการซักถาม หรือบางครั้งอาจต้องเก็บไว้ถามในรถถ้าเกรงว่าจะเสียเวลาในการนำชม คำถามใดที่มัคคุเทศก์ไม่สามารถตอบได้ จะต้องขอผลัดไว้ก่อนเพื่อหาคำตอบที่ถูกต้องให้ในภายหลัง มัคคุเทศก์จะไม่ตอบคำถามที่ตนไม่แน่ใจว่าถูกต้อง เพราะอาจจะให้ข้อมูลที่ผิดพลาดแก่ผู้ถามได้ นอกจากนี้ ยังต้องมีการใช้เวลาแก่นักท่องเที่ยวในการถ่ายภาพ และต้องทราบเวลาที่ใดบ้างห้ามถ่ายภาพ เช่น ในพระที่นั่งสุทไธสวรรยปราสาท เป็นต้น ตลอดจนควรทราบว่ามุมใดของสถานที่ต่าง ๆ นี้จะถ่ายภาพได้มุมที่สวยงาม และต้องรู้จักการใช้กล้อง เพื่อช่วยถ่ายรูปของนักท่องเที่ยวบางคน

สถานที่สำคัญที่มัคคุเทศก์จะต้องเป็นผู้นำชม ได้แก่ พระบรมมหาราชวัง วัดพระศรีรัตนศาสดารามและวัดต่าง ๆ ในการพาเที่ยวพระบรมมหาราชวัง สิ่งที่จะต้องอธิบายให้นักท่องเที่ยวได้ทราบ คือ ประวัติในการสร้างพระราชวัง ประวัติในการสร้างปราสาทแต่ละหลัง ใครเป็นผู้สร้างและมีความสำคัญในพระราชพิธีต่าง ๆ อย่างไร ลักษณะการออกแบบของสถาปัตยกรรมและศิลปกรรมของไทย ซึ่งมีความคล้ายคลึงกันไม่ว่าจะเป็นในพระบรมมหาราชวังหรือวัด เป็นต้น ตลอดเวลาในการนำชม มัคคุเทศก์จะต้องมีความรู้อย่างดีเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทย ความรู้เกี่ยวกับกษัตริย์และพระราชวงศ์ ความรู้ด้านสถาปัตยกรรมและศิลปกรรมไทย ตลอดจนการแสดงออกซึ่งการเกิดทิวทัศน์พระมหากษัตริย์ไทย เพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมซักถามเรื่องราวเกี่ยวกับกษัตริย์ของไทย การให้ความรู้หรือการตอบคำถามที่ถูกต้องจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะไม่ทำให้เป็นการสร้างความเข้าใจผิดหรือทำลายภาพพจน์เกี่ยวกับประเทศไทย มัคคุเทศก์แต่ละคนจะมีวิจารณ์ทิวทัศน์ที่จะพิจารณาว่าสิ่งใดที่ควรจะให้แก่นักท่องเที่ยวได้ทราบ และสิ่งใดที่ควรหลีกเลี่ยงไม่กล่าวถึง เพราะอาจจะสร้างแนวความคิดให้กับนักท่องเที่ยวในทางลบ และควรหลีกเลี่ยงที่จะให้คำวิจารณ์ทางการเมือง

การพาเที่ยวพระบรมมหาราชวังและวัด เป็นรายการที่สำคัญสำหรับมัคคุเทศก์ที่จะได้มีโอกาสแสดงความรู้และความสามารถ รายการนำเที่ยววัดจะรวมอยู่กับการเที่ยวชมเมือง ซึ่งจะเป็นการแนะนำสถานที่ทางผ่านที่จะไปยังวัดต่าง ๆ ที่สำคัญในกรุงเทพฯ โดยบอกถึงชื่อของสถานที่นั้น ๆ ประวัติความสำคัญหรือความมีชื่อเสียง เส้นทางที่ผ่านมักจะได้แก่นนราชดำเนิน ส่วนเกี่ยวกับวัดนั้น จะต้องมีการกล่าวนำถึงตำนานการสร้างวัดซึ่งมีมาแต่เดิม การสร้างวัดในประเทศไทย เรื่องราวเกี่ยวกับพระภิกษุสงฆ์ ประเพณีการบวชเป็นพระภิกษุสามเณรของชาวไทย และประเพณีทางศาสนาต่าง ๆ เมื่อถึงวัดแต่ละแห่ง มัคคุเทศก์จะบอกชื่อวัดเป็นภาษาไทยและชื่อเรียกในภาษาอังกฤษ ความหมายของชื่อ ประวัติการสร้าง โดยบอกว่าสร้างในปีคริสตศักราชใด ตรงกับพระมหากษัตริย์ทรงพระนามว่าอะไร ประมาณกี่ปีล่วงมาแล้ว มัคคุเทศก์บางคนสามารถลำดับปี เหตุการณ์สำคัญของประวัติศาสตร์ลากนำมาเปรียบเทียบหรืออ้างอิงปีเหตุการณ์ของประวัติศาสตร์ไทย ทำให้ผู้ฟังจำได้แม่นยำยิ่งขึ้น นอกจากนี้ มัคคุเทศก์จะบอกสิ่งที่น่าสนใจและมีความสำคัญภายในวัดแต่ละแห่งว่ามีอะไรบ้าง รายละเอียดและความสำคัญเกี่ยว

กับอุโบสถหรือโบสถ์ วิหาร กำแพงแก้ว โบสถ์ เจดีย์ ลักษณะของพระพุทธรูปในปางต่าง ๆ และความหมาย ภาพชาดกและประวัติของพระพุทธเจ้า ภาพตามผนังกำแพงในโบสถ์ วิหารหรือระเบียงคด ตลอดจนรูปสัตว์ต่าง ๆ ในวรรณคดีไทย เป็นต้น

ข้อสังเกตในการนำชมวัด คือ ผู้ที่จะเข้าไปในโบสถ์วิหารต่าง ๆ จะต้องทำการถอดรองเท้าไว้ข้างนอก อันเป็นประเพณีไทยอย่างหนึ่ง ดังนั้น มัคคุเทศก์จะต้องบอกให้นักท่องเที่ยวทุกคนทำตามประเพณีนี้ด้วย โดยฝากรองเท้าไว้ในชั้นวางซึ่งทางวัดจัดไว้ให้ ไม่ปล่อยให้นักท่องเที่ยวเข้าไปในโบสถ์วิหารโดยไม่ได้ถอดรองเท้า และจากการสังเกตการณ์พบว่า ในการพานักท่องเที่ยวเข้าชมพระสุโขทัยไตรมิตร เนื่องจากภายในวิหารคับแคบแต่มักมีนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากจากหลายบริษัทนำเที่ยวเข้าชมพร้อมกัน และต่างมีความประสงค์ที่จะถ่ายรูปไว้เป็นที่ระลึก การที่มัคคุเทศก์จะเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับองค์พระพุทธรูปนี้ จึงเห็นว่าไม่ควรจะยืนเล่าตรงหน้าพุทธรูป ควรจะยืนรวมกลุ่มทางด้านข้างเพื่อไม่เป็นการบังกลุ่มอื่นที่ต้องการจะถ่ายรูปและไม่ทำให้เสียเวลานอกจากนี้ ในอุโบสถวัดพระศรีรัตนศาสดาราม มีเรื่องราวที่น่าสนใจและนักท่องเที่ยวควรทราบหลายอย่าง เริ่มตั้งแต่ประวัติความเป็นมาเกี่ยวกับองค์พระแก้วมรกต ตลอดจนถึงภาพผนังภายในอุโบสถ บานประตูและหน้าต่าง เป็นต้น ในการอธิบายควรจะมีการจับกลุ่มนั่งรวมกันแทนที่จะยืนอยู่หน้าบริเวณที่บูชาเต็มไปหมด ซึ่งเป็นการยื่นคำศัพท์คนไทยที่นั่งอยู่ในบริเวณนั้น และเป็นการไม่เคารพต่อสถานที่อันศักดิ์สิทธิ์อีกด้วย

รายการนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์มีโอกาสได้ใกล้ชิดและดูแลนักท่องเที่ยว คือ รายการท่องเที่ยวทางน้ำและต่างจังหวัด โดยเฉพาะการพาเที่ยวตลาดน้ำวัดไทร นักท่องเที่ยวจะต้องลงเรือที่ท่าโอเรียนเต็ลในตอนเช้าประมาณ ๗ นาฬิกา ช่วงนี้มีปัญหาในเรื่องการอำนวยความสะดวกเพราะนักท่องเที่ยวจากทุกบริษัทจะมาลงเรือที่นี่เป็นจำนวนมาก ทำให้มัคคุเทศก์ต้องมีการระหนักในการรวบรวมแขกของตนลงเรือที่เข้าเทียบทำให้ครบจำนวนและโดยปลอดภัย นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวตลาดน้ำแต่ละคน ล้วนแต่ต้องการที่จะได้เห็นทิวทัศน์ธรรมชาติและความเป็นอยู่ของคนไทย มัคคุเทศก์จะบรรยายเรื่องราวเกี่ยวข้องกับทิวทัศน์ที่ได้พบเห็น เช่น ประวัติความเป็นมาของแม่น้ำเจ้าพระยา ความสำคัญของลำน้ำเจ้าพระยาและชีวิตความเป็นอยู่ของคนไทย ความสำคัญของวัดซึ่งพบเห็นตามสองฝั่งของแม่น้ำ การทำงานเลี้ยงชีพและอาชีพหลักของคนไทย เป็นต้น ในขณะที่

บรรยาย มัคคุเทศก์สามารถชักชวนให้นักท่องเที่ยวสนใจไปท่องเที่ยวยังแหล่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การชักชวนให้ดูคลังสินค้าของบริษัทอีสต์เอเชียติกซึ่งอยู่ในเขตบริเวณวัดพระยาไกร อันเป็นที่ประดิษฐานพระสุโขทัยไตรมิตร ทำให้นักท่องเที่ยวที่ยังไม่ได้ร่วมรายการนำเที่ยวชมเมืองและวัด เกิดความสนใจที่จะได้ชมพระพุทธรูปองค์นี้ นอกจากการบรรยายสภาพทัศนียภาพสองข้างทาง และการขายสินค้าของบรรดาแม่ค้าในเรือแล้ว ยังมีรายการแวะชมและซื้อสินค้าของที่ระลึกในบริเวณตลาดน้ำวัดไทรอีกด้วย

ปัจจุบัน ตลาดน้ำวัดไทรอยู่ในสภาพสลายตัวลง เนื่องจากแม่ค้าหันมาขายสินค้าบนแพงที่ตลาดสดแทน ทำให้มีเรือที่เร่ขายของน้อยลง ตลาดน้ำที่อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี จึงได้กลายเป็นตลาดน้ำแห่งใหม่ในวงการท่องเที่ยว แต่อย่างไรก็ตาม ตลาดน้ำวัดไทรก็ยังมีบริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์นิยมพานักท่องเที่ยวไปเยือน เพราะอยู่ในบริเวณชานกรุง สามารถไป-กลับได้ภายในครึ่งวัน และเฉพาะอย่างยิ่ง ค่าบริการนำเที่ยวราคาถูกกว่าตลาดน้ำดำเนินสะดวกถึงหนึ่งเท่าตัว ซึ่งสะดวกแก่นักท่องเที่ยวทุกระดับชั้น

ภาระสำคัญสำหรับมัคคุเทศก์ในการนำเที่ยวทางเรือ ได้แก่ การช่วยพานักท่องเที่ยวขึ้นลงเรือโดยปลอดภัย การแนะนำให้นักท่องเที่ยวได้ทราบรายละเอียดของรายการนำเที่ยวล่วงหน้า เพื่อจะได้เตรียมตัวและแต่งกายให้เหมาะสม การกล่าวเตือนนักท่องเที่ยวให้ระวังแขนและศีรษะขณะเรือสวน ระวังกระเป๋าสถือ และให้สำรองราคาสินค้าที่จะซื้อเอง ซึ่งมัคคุเทศก์ไม่สามารถเข้าไปช่วยทำการสำรองหรือบอกกับลูกค้าของตนว่าสินค้าชิ้นนั้นราคาแพงเกินไป เพราะจะทำให้หมองใจกับผู้ชายซึ่งมีอยู่ตามแหล่งท่องเที่ยวเกือบทุกแห่ง การเตือนให้นักท่องเที่ยวระวังบุคคลภายนอกที่อาจจะเข้ามาหลอกลวงเป็นเรื่องสำคัญอีกเรื่องหนึ่ง เช่น เคยปรากฏที่วัดอรุณราชวราราม นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะที่สูงอายุ จะถูกหลอกให้เซ็นชื่อในสมุดจากเด็กซึ่งอ้างว่าเป็นลูกเสือหรือตัวแทนจากสมาคมมูลนิธิต่าง ๆ แล้วขอให้บริจาคเงินโดยมีช่องให้กรอกจำนวนเงิน ทั้งนี้ ช่องตัวเลขในลำดับก่อน ๆ จะถูกลงตัวเลขไว้เป็นจำนวนเงินที่สูงเพื่อทำให้ผู้เซ็นชื่อไม่กล้าให้เงินจำนวนน้อยเกินไป การกล่าวเตือนและการให้ข้อแนะนำต่าง ๆ นี้ ถือเป็นหน้าที่ของมัคคุเทศก์ที่จะช่วยป้องกันอันตรายหรือความสูญเสียอันอาจจะเกิดขึ้นแก่นักท่องเที่ยว แม้ว่าในบางครั้งมัคคุเทศก์จะเกรงว่านักท่องเที่ยวอาจเบื่อหน่ายต่อคำเตือนเหล่านี้ และทำให้เสียภาพพจน์ของประเทศในเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยที่มีต่อนักท่องเที่ยว

ส่วนรายการนำเที่ยวต่างจังหวัด เป็นรายการที่น่าสนใจสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีวันหยุดอยู่ในประเทศหลายวัน สำหรับนักท่องเที่ยวที่ยังไม่มีรายการนำเที่ยวต่างจังหวัด ภาครัฐสามารถให้ความช่วยเหลือในการแนะนำหรือวางแผนการท่องเที่ยว โดยจะต้องพิจารณาถึงปัจจัยสำคัญของแต่ละคนในเรื่องเกี่ยวกับระยะเวลาที่จะพำนักอยู่ในประเทศ งบประมาณที่มีอยู่ และความสนใจของแต่ละคนที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ทั้งนี้ ผู้ชักชวนจะต้องทราบรายละเอียดและข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ที่จะไป เช่น ห่างจากกรุงเทพ ฯ เท่าใด ใช้เวลาในการเดินทางนานเท่าใด จังหวัดนั้น ๆ มีสิ่งที่น่าสนใจอะไรบ้าง เป็นต้น และในการพานักท่องเที่ยวออกต่างจังหวัดนี้ ภาครัฐควรมีภาระหนักมากในการคอยดูแล เอาใจใส่นักท่องเที่ยว โดยการทำให้ลูกค้ารู้สึกเพลิดเพลินในระหว่างเดินทาง อาจจะเป็นการร้องเพลงให้ฟัง หรือให้ทุกคนมีโอกาสได้ออกมาร่วมสนุกและรู้สึกว่าเป็นสมาชิกในกลุ่มเดียวกัน การบริการในระหว่างเดินทาง การตระเตรียมเรื่องอาหารที่พัก การพาชมสถานที่ต่าง ๆ ตลอดจนการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นกับส่วนรวมหรือส่วนบุคคล การดูแลนักท่องเที่ยว ถือเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งที่ไม่ใช่จะให้บริการเฉพาะแก่ลูกค้าคนใดคนหนึ่งใดเป็นพิเศษเท่านั้น และต้องให้การบริการด้วยความเต็มใจ ไม่เหน็ดเหนื่อยหน่ายท้อแท้

นอกเหนือจากรายการพาเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ แล้ว รายการพาซื้อของเป็นรายการที่ทั้งภาครัฐและนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะที่เป็นสุภาพสตรีให้ความสนใจเป็นพิเศษ กล่าวคือ ภาครัฐจะได้รับรายได้มากขึ้นในการพานักท่องเที่ยวซื้อสินค้าของที่ระลึกและเพชรพลอยต่าง ๆ ในรูปของค่านายหน้าและค่าหัวในการนำพา โดยนับตามจำนวนลูกค้าที่พาไป ส่วนนักท่องเที่ยวย่อมมีความต้องการที่จะซื้อของที่ระลึกกลับไปยังบ้านเมืองของตนทั้งสำหรับตัวเองและเป็นของฝากเพื่อนฝูงญาติมิตร อันได้แก่ เครื่องเพชรพลอย ทัศนกรรม เครื่องเงินและเครื่องถมไทย ไม้ไทย เป็นต้น ภาครัฐบางคนจะจัดรายการแวะชมสินค้าตามร้านขายของที่ระลึกเอาไว้ในตอนท้ายของรายการนำเที่ยว ซึ่งเป็นที่พึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวเป็นส่วนใหญ่ เพราะสามารถจะซื้อสินค้าประเภทต่าง ๆ ได้ภายในร้านตามที่ต้องการ นอกจากนี้ ภาครัฐยังต้องให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำสำหรับนักท่องเที่ยวบางคนซึ่งต้องการซื้อสินค้าบางอย่าง ที่เขามีความสนใจเป็นพิเศษ เช่น ของเลียนแบบของเก่า เป็นต้น ในการบริการเกี่ยวกับการซื้อของที่ระลึก

ต่าง ๆ นี้ มีคฤหัสถ์จะต้องทราบแหล่งของร้านค้าตามประเภทต่าง ๆ สามารถอธิบายให้นักท่องเที่ยวได้ทราบเกี่ยวกับรายละเอียดของสินค้าเหล่านี้ และทราบว่าแต่ละชนิดมีชื่อเรียกในภาษาอังกฤษหรือภาษาที่ตนถนัดคืออะไร ในขณะที่เดียวกันต้องบอกข้อระวังเกี่ยวกับสินค้าบางชนิด ซึ่งอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงสภาพตามอายุการใช้งานหรือสภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เช่น ขลุ่ยบางชนิดเมื่อถูกนำไปอยู่ในประเทศที่มีอากาศเย็นจะแตกเป็นเส้น หรือเครื่องเงินเมื่อใช้ไปก็จะเปลี่ยนเป็นสีดำ เป็นต้น

การพานักท่องเที่ยวรับประทานอาหารเช้าตามร้านค้าหรือภัตตาคาร เป็นรายการซึ่งมีคฤหัสถ์พาไป เป็นการส่วนตัว สำหรับผู้มีความประสงค์ที่จะได้ลองชิมอาหารชนิดต่าง ๆ นอกเหนือจากรายการที่ทางบริษัทนำเที่ยวจัดขึ้น นอกจากนี้ มีคฤหัสถ์บางคนก็มีการพาลูกค้าไปเที่ยวตามสถานเริงรมย์ต่าง ๆ ซึ่งผู้พาไปได้ค่านายหน้าเช่นเดียวกับการพาซื้อสินค้าที่ระลึกและรับประทานอาหารเช้า

การรับนักท่องเที่ยวจากโรงแรมไปยังสนามบินเพื่อส่งออก เมื่อครบกำหนดวันและรายการนำเที่ยวแล้ว มีคฤหัสถ์จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับวันที่จะเดินทางต่อไป เวลาที่จะต้อง Check out และเวลาที่จะต้องเดินทางออกจากโรงแรมไปยังสนามบินเป็นอย่างดี ซึ่งบางครั้งมีคฤหัสถ์จะประสบปัญหานักท่องเที่ยวไม่อยู่ที่โรงแรมเมื่อถึงเวลานัดหมาย ซึ่งจะต้องทำการตัดสินใจเองว่าจะทำการคอยต่อไปหรือจะให้ลูกค้าตามไปที่สนามบินเพื่อไม่ให้เกิดผลเสียต่อส่วนรวมเมื่อไม่ทันเที่ยวบิน วิธีหนึ่งสำหรับภาวะจำเป็นที่จะต้องให้ลูกค้าตามไปที่สนามบินเอง คือ การให้พนักงานต้อนรับของโรงแรมลงนามรับรองการมารอคอยของมีคฤหัสถ์และความจำเป็นที่จะต้องออกเดินทางตามเวลาที่กำหนด ซึ่งลูกค้าผู้นั้นจะทำการร้องเรียนต่อบริษัทว่ามีคฤหัสถ์บกพร่องในหน้าที่ไม่ได้ เมื่อนับจำนวนนักท่องเที่ยวซึ่งพร้อมอยู่ในรถและกระเป๋าเรียบร้อยแล้วก็จะตรงไปยังสนามบิน โดยมีคฤหัสถ์จะทำการรวบรวมตัว เครื่องบินและหนังสือเดินทาง ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ของแต่ละคนให้พร้อม เพื่อทำการขอที่นั่งจากเจ้าหน้าที่สายการบินแจกจ่ายแก่ลูกค้าทุกคนและจัดการดูแลการขนย้ายกระเป๋าสัมภาระต่าง ๆ กรณีคณะนักท่องเที่ยวมี Tour Escort มาด้วยก็จะช่วยแบ่งเบาภาระมีคฤหัสถ์ได้มากเช่นเดียวกับในตอนรับเข้า งานการส่งออกนี้ ถือเป็นงานเบาว่าการรับเข้า เพราะมีคฤหัสถ์ได้มีโอกาสรู้จักคุ้นเคยกับแขกในคณะทุกคนและไม่มีอาการบรรยายเหมือนตอนรับเข้า

กิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาคเอกชน

กิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมสำคัญสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยมีองค์กรที่สำคัญ ๒ หน่วยงาน คือ รัฐบาลและเอกชนในการส่งเสริมการขายทางการท่องเที่ยวหรือบริการให้ได้จำนวนนักท่องเที่ยวมาใช้บริการมากที่สุด องค์กรส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อ.ส.ท.) เป็นหน่วยงานของรัฐและมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยส่วนรวม และรับงบประมาณเพื่อการนี้จากรัฐบาล ส่วนเอกชนซึ่งมีกิจการหลายประเภทด้วยกัน ถ้าทำการส่งเสริมโดยลำพังจะเสียเงินมาก จึงรวมกันก่อตั้งเป็นสมาคมหรือชมรมเพื่อทำงานร่วมกัน เช่น สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (Association of Thai Travel Agents) สมาคมโรงแรมไทย (Thai Hotel Association) คณะกรรมการตัวแทนสายการบิน (Board of Airline Representative) สมาคมไทยอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Thai Tourist Industry Association) ^๑ เป็นต้น

สิ่งที่แตกต่างกันสำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวของเอกชนกับรัฐบาล คือ เอกชนมุ่งหวังผลกำไรและการตอบแทนเป็นหลัก โดยดำเนินการเฉพาะตลาดทางการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมอยู่แล้ว แต่มีวิธีการปฏิบัติที่คล้ายคลึงกัน คือ ต่างก็ต้องใช้วิธีการเผยแพร่และการโฆษณาต่อธุรกิจการท่องเที่ยวในต่างประเทศและการร่วมมือกับธุรกิจเหล่านี้ โดยเฉพาะในส่วนของ อ.ส.ท. จะต้องติดต่อทั้งกับบริษัทนำเที่ยว บริษัทขนส่ง สมาคมการท่องเที่ยว ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป ในรูปของการจัดส่งข่าวสาร เอกสารแนะนำสถานที่ทางการท่องเที่ยว การจัดงานเกี่ยวกับประเทศไทย ฉายภาพยนตร์เกี่ยวกับประเทศไทย เชิญผู้แทนสมาคมต่าง ๆ มาเยือนประเทศไทย เป็นต้น นอกจากวิธีดังกล่าวแล้ว ทั้งรัฐบาลและเอกชนยังมีวิธีการดำเนินการอื่น ๆ ที่จะช่วยในด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศ กล่าวคือ ทางฝ่ายรัฐบาลจะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบใน

^๑ อ่านเพิ่มเติม "การดำเนินงานของสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย" องค์กรส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บำรุงนุกุลกิจ, ๒๕๒๐), หน้า ๑๔-๒๔.

ในด้านการวางแผนนโยบายเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว การวางแผนพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวและสถานที่ท่องเที่ยว การส่งเสริมการลงทุนของเอกชนและการควบคุมธุรกิจท่องเที่ยว การประสานงานกับหน่วยราชการและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เป็นต้น ส่วนในด้านเอกชนจะมีหน้าที่รับผิดชอบในการเป็นผู้ลงทุนในธุรกิจ อันได้แก่ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจการขนส่ง บริษัทนำเที่ยว ร้านอาหารและภัตตาคาร ร้านค้าของที่ระลึก และศูนย์การท่องเที่ยว การให้ความร่วมมือและประสานงานกับรัฐบาลในโครงการต่าง ๆ ที่รัฐได้จัดขึ้น ทั้งรัฐบาลและเอกชนเป็นหน่วยงานใหญ่ที่มีบทบาทต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างเด่นชัด ในขณะเดียวกัน ประชาชนโดยทั่วไปและกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวก็มีส่วนสำคัญต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวในการต้อนรับนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี อันจะมีผลต่อชื่อเสียงหรือทัศนคติที่ชาวต่างประเทศพึงมีต่อประเทศไทยในทางที่ดีงาม

✓ จากผลการปฏิบัติงานของมีคคุเทศก์ สามารถที่จะกล่าวถึงบทบาทอันมีต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศ ดังนี้

ก. เป็นผู้ช่วยโฆษณาและเผยแพร่ชื่อเสียงของประเทศ โดยการสร้างแนวความคิดที่ดีเกี่ยวกับประเทศไทยให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ และมีจิตวิทยา ตลอดจนมนุษยสัมพันธ์ที่จะสร้างความพึงพอใจในด้านการบริการแก่ลูกค้าเหล่านี้ ความประทับใจและประสบการณ์ต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวได้รับระหว่างที่พำนักอยู่ในประเทศ จะถูกเล่าต่อ ๆ ไปยังญาติมิตรสหาย ซึ่งเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รู้จักประเทศไทยมากขึ้น และกระตุ้นให้เกิดความสนใจในการมาเยือนเมื่อมีโอกาส

กิจกรรมที่สำคัญของมีคคุเทศก์ในบทบาทการช่วยโฆษณาและเผยแพร่ชื่อเสียงของประเทศ ได้แก่

๑. การให้ความรู้และเรื่องราวที่ถูกต้องเกี่ยวกับประเทศ และก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีแก่นักท่องเที่ยวจากเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้รับการบอกเล่า มีคคุเทศก์จะต้องมีความรู้ไม่เฉพาะเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่รับหน้าที่นำพา แต่ต้องมีความรู้ในด้านอื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น ตัวเลขสถิติต่าง ๆ เกี่ยวกับจำนวนประชากร ระยะทาง ฯลฯ ความรู้ทางประวัติศาสตร์ ศาสนา

ขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ ความรู้เกี่ยวกับวรรณคดี ศิลปกรรมและสถาปัตยกรรม พิธีการ
ตรวจคนเข้าเมือง การควบคุมการแลกเปลี่ยนเงินตรา หรือแม้แต่ชื่อพันธุ์ไม้ไทยชนิดต่าง ๆ
เป็นต้น โดยเฉพาะความรู้ในด้านประวัติศาสตร์ไทยและเรื่องราวเกี่ยวกับกษัตริย์และพระราช-
วงศ์ ถือเป็น เรื่องสำคัญที่มีคุณเทศก์ต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษ ตัวอย่างเช่น การกล่าวถึงพระราช
ประวัติของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว แทนที่จะเน้นพระราชภารกิจที่สำคัญและ
เป็นพระมหากษัตริย์คุณแก่ประชาชนชาวไทย คือ การเลิกทาส กลับเล่าว่าพระองค์ทรงเป็น
กษัตริย์ที่มีพระสมมมากที่สุด ทำให้ชาวต่างประเทศซึ่งไม่เคยทราบเรื่องราวเกี่ยวกับเหตุการณ์ใน
รัชสมัยของพระองค์เกิดการเข้าใจผิด การเล่าเรื่องราวต่าง ๆ นั้น ตามที่ได้กล่าวไว้ในตอนต้น
มีคุณเทศก์ที่ดีจะต้องรู้จักหลีกเลี่ยงที่จะไม่กล่าวถึง เรื่องซึ่งแม้ว่าจะเป็นความจริง แต่อาจจะก่อให้เกิด
ความรู้สึกหรือความนึกคิดที่ไม่ดีแก่นักท่องเที่ยว ถ้าจะมีการกล่าวถึงสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ถือเป็นข้อ
บกพร่องหรือไม่ดีเกี่ยวกับประเทศ ก็จะมีวิธีการเลี่ยงเพื่อที่จะแก้สถานการณ์ให้ดีขึ้น เช่น เมื่อ
ผ่านถนนบางเส้นทางที่มีสภาพไม่ดีและไม่สะดวกต่อการเดินทาง มีคุณเทศก์อาจจะกล่าวแก้ตัวว่า
เส้นทางนี้กำลังอยู่ในระหว่างโครงการปรับปรุงอยู่ จึงทำให้เป็นอุปสรรคในการเดินทาง แทนที่
จะเน้นถึงข้อบกพร่องของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศ อย่างไรก็ตาม ข้อกล่าวอ้างต่าง ๆ นี้
ควรจะไม่ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกว่ามีคุณเทศก์กล่าวแก้ตัวหรือเข้าข้างประเทศของตนจนเกินไป

จากที่กล่าวมาแล้ว การมีมีคุณเทศก์ที่มีความรู้อย่างแท้จริง เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อ
การท่องเที่ยว เพราะช่วยขจัดปัญหาที่จะทำให้เกิดการเข้าใจผิดในเรื่องเกี่ยวกับประเทศไทย
ซึ่งในเรื่องนี้ อ.ส.ท. ได้เข้ามาดำเนินการโดยการรับสมัครนักศึกษา บุคคลทั่วไปซึ่งสำเร็จชั้น
มัธยมศึกษาปีที่ ๔ และมีอาชีพมีคุณเทศก์เข้ารับการอบรมมีคุณเทศก์ ซึ่ง อ.ส.ท. จัดร่วมกับ
สถาบันการศึกษาต่าง ๆ โดยมีจำนวนผู้รับการอบรมจากสถาบันต่าง ๆ (ดูตารางประกอบที่ ๔)
ดังนี้ คือ

ก) คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เปิดอบรมระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๐๓-
๒๕๑๗ รวม ๑๑ รุ่น เป็นจำนวนทั้งสิ้น ๑,๔๓๖ คน

ข) มหาวิทยาลัยศิลปากร เปิดอบรมรวม ๓ รุ่น เป็นจำนวนทั้งสิ้น ๓๑๔ คน

ค) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เปิดอบรมรวม ๒ รุ่น เป็นจำนวนทั้งสิ้น ๘๕ คน

ง) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เปิดอบรมรวม ๒ รุ่น เป็นจำนวนทั้งสิ้น ๕๐ คน

/ นอกจากนี้ สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพซึ่งเปิดดำเนินการมาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๑๗ ได้รับความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยศิลปากรและ อ.ส.ท. จัดการอบรมมัคคุเทศก์อาชีพขึ้น โดยเฉพาะที่โรงแรมอินทรา ตั้งแต่วันที่ ๒๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๑๘-๑๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๒๐ จำนวน ๒๔๘ คน

สำหรับเนื้อหาวิชาที่ได้จัดให้มีการอบรมขึ้นนั้น ล้วนแต่เป็นวิชาที่เป็นประโยชน์ต่ออาชีพมัคคุเทศก์ และได้มีการปรับปรุงหลักสูตร ตลอดจนวิธีการบรรยายในการอบรมแต่ละครั้ง

ตัวอย่างวิชาที่เป็นหลักสูตรในการอบรมมัคคุเทศก์รุ่นที่ ๓ ของมหาวิทยาลัยศิลปากรร่วมกับ อ.ส.ท. ณ หอประชุมมหาวิทยาลัยศิลปากร ระหว่างวันที่ ๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๑๘ ถึงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๑๙ โดยทำการอบรมเฉพาะวันเสาร์และวันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา ๙.๐๐-๑๖.๐๐ น. ได้แก่วิชาต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

- ๑) อุตสาหกรรมท่องเที่ยว
- ๒) ภูมิศาสตร์ประเทศไทย
- ๓) ประวัติศาสตร์ศิลป์ไทย
- ๔) ประวัติศาสตร์ไทย
- ๕) ที่พักระดับราคาต่าง ๆ
- ๖) การแนะนำให้รู้จักพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ
- ๗) การแลกเปลี่ยนเงินตรา
- ๘) มารยาทมัคคุเทศก์
- ๙) วิธีการประชาสัมพันธ์
- ๑๐) ศิลปะประเทศไทยเคียงที่เกี่ยวข้อกับศิลป์ในประเทศไทย
- ๑๑) การแนะนำให้รู้จักประเทศไทยภาคต่าง ๆ
- ๑๒) ประวัติวรรณคดีไทย
- ๑๓) ความรู้เรื่องศัพท์ในวิชาศิลปะและโบราณคดี

ตารางที่ ๔
สถิติการอบรมมัคคุเทศก์

วัน เดือน ปี	ผู้จัดการอบรม	สถานที่อบรม	จำนวนผู้จบการอบรม
<u>ภาคกลาง</u>			
๒๕๐๔	อ.ส.ท. - จุฬา มัคคุเทศก์ภาคกลาง	กรุงเทพฯ ฯ	๑๒๗
๒๕๐๕	" " " "	"	๑๗๓
๒๕๐๖	" " " "	"	๒๑๖
๒๕๐๗	" " " "	"	๑๖๓
๒๕๐๘	" " " "	"	๑๕๔
๒๕๐๙	" " " "	"	๑๗๕
๒๕๑๐	" " " "	"	๑๘๙
๒๕๑๒	" " " "	"	๑๗๗
๒๕๑๓	" " " "	"	๑๗๔
๒๕๑๔	" " " "	"	๑๘๓
๒๕๑๖	" " " "	"	๒๐๐
พ.ย. ๑๖-ก.พ. ๑๗	อ.ส.ท. - ศิลปากร มัคคุเทศก์ภาคกลางรุ่นที่ ๑	"	๗
๑๔ ต.ค. ๑๗- ๒ มี.ค. ๑๘	" " " " " ๒	"	๑๔๗
๘ พ.ย. ๑๘-๑๔ ก.พ. ๑๙	" " " " " ๓	"	๑๖๐
๒๙ มี.ค. ๒๐-๑๔ ก.พ. ๒๐	" " มัคคุเทศก์อาชีพ	"	๒๔๘

ตารางที่ ๔ (ต่อ)

วัน เดือน ปี	ผู้จัดการอบรม	สถานที่อบรม	จำนวนผู้จบการอบรม
<u>ภาคเหนือ</u>			
๒๔๑๑	อ.ส.ท. - จุฬา - ม.ช. มัคคุเทศก์ภาษาไทย	เชียงใหม่	๑๔๔
	" " " มัคคุเทศก์ภาษาอังกฤษ	"	๕๒
๑๘ ต.ค. ๑๖-๑๗ ธ.ค. ๑๖	อ.ส.ท. - ม.ช. มัคคุเทศก์ภาคเหนือ รุ่นที่ ๑	"	๔๓
๒๗ ต.ค. ๑๘-๒๗ ธ.ค. ๑๘	" " " " ๒	"	๔๗
๒๖ ส.ค. ๒๐-๒๐ ก.ย. ๒๐	" " มัคคุเทศก์อาชีพ	"	๕๐
<u>ภาคใต้</u>			
ต.ค. ๑๘-ม.ค. ๑๙	อ.ส.ท. - ม.อ. มัคคุเทศก์ภาคใต้รุ่นที่ ๑	หาดใหญ่	๔๔
ธ.ค. ๑๙-ก.พ. ๒๐	" " " " ๒	"	๓๖

ที่มา : สำนักงานฝึกอบรมมัคคุเทศก์ อ.ส.ท.

- ๑๔) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม
- ๑๕) สังคมไทย
- ๑๖) ความรู้เรื่องเรือนไทยและบ้านไทย
- ๑๗) การวางตนของมีคฤหบดี
- ๑๘) แนะนำวนอุทยานแห่งชาติ
- ๑๙) ภูมิศาสตร์ประเทศไทย
- ๒๐) วิธีการพูดในที่ประชุม
- ๒๑) มนุษยสัมพันธ์
- ๒๒) ความสัมพันธ์ระหว่างพุทธศาสนากับศิลปสถาปัตยกรรม ประวัติศาสตร์
วรรณคดี
- ๒๓) พุทธศาสนาในประเทศไทย
- ๒๔) โบราณคดีก่อนประวัติศาสตร์ในประเทศไทย
- ๒๕) ปัญหาในวิชาโบราณคดีในประเทศไทย
- ๒๖) การจัดกลุ่มทัศนอาจร
- ๒๗) เมืองโบราณในประวัติศาสตร์ไทย
- ๒๘) การแนะนำเพลงไทย
- ๒๙) ประวัติวรรณคดีไทย
- ๓๐) แนะนำให้รู้จักจังหวัดนครปฐม
- ๓๑) หนังสือเดินทางและการตรวจลงตรา
- ๓๒) บรรยายและสาธิตการแสดงนาฏศิลป์ไทยและการละเล่นพื้นเมือง
- ๓๓) การตรวจคนเข้าเมือง
- ๓๔) ประเพณีศิลปะของไทย
- ๓๕) การศุลกากรที่มีคฤหบดีควรทราบ
- ๓๖) ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย

- ๓๗) การจัดดอกไม้แบบไทย
- ๓๘) การให้ความปลอดภัยในวงการท่องเที่ยว
- ๓๙) อาหารไทย
- ๔๐) บริการขายตั๋วโดยสารต่าง ๆ
- ๔๑) โฉมหน้าใหม่ของ อ.ส.ท.
- ๔๒) เรือไทย
- ๔๓) การบรรยายเกี่ยวกับวัดต่าง ๆ

นอกจากนี้ ยังได้มีการจัดอบรมวิชาภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะ คือ ภาษาอังกฤษ และฝรั่งเศส ตลอดจนรายการศึกษานอกสถานที่ ได้แก่

- ก) รายการศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการนำชม
 - ๑) วัดพระเชตุพน วัดสุทัศน์เทพวราราม วัดเบญจมบพิตร และวัดไตรมิตร
 - ๒) พระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดาราม
 - ๓) โรงแรมเอราวัณ
- ข) รายการศึกษาในเขตชานพระนครและจังหวัดที่มีเขตติดต่อกับกรุงเทพมหานคร เป็นรายการนำชม
 - ๑) หมู่บ้านไทยที่พระประแดง
 - ๒) เมืองโบราณที่จังหวัดสมุทรปราการ
- ค) รายการจัดศึกษานอกสถานที่ภายใน ๑ วัน เป็นการนำชม
 - ๑) ตลาดน้ำดำเนินสะดวก รวมทั้งโบราณสถานและวัดในเขตราษฎร์บุรี
 - ๒) กาญจนบุรี
- ง) รายการที่จัดไปค้างคืน เป็นการนำชม
 - ๑) โบราณสถานที่เมืองกำแพงเพชร สุโขทัย ศรีสัชนาลัยและพิษณุโลก

๒) ปราสาทหินพนมรุ้ง ปราสาทเมืองต่ำ ปราสาทหินพิมาย หน่วยศิลปากรที่
๖ ปราสาทหินพนมวันและถ้ำพระโพธิสัตว์

๒. สร้างความประทับใจให้ชาวต่างชาติเห็นว่าคนไทยเป็นมิตรกับทุกคน ด้วยการให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น ให้ความสนใจต่อเรื่องราวของชนชาติที่ตนให้บริการอยู่ ให้ความช่วยเหลือและการดูแล ตลอดจนมีความซื่อสัตย์และหยิ่งในศักดิ์ศรีของตนเอง ในเรื่องเกี่ยวกับความมีมิตรไมตรีของคนไทย แม้แต่นายริชาร์ด เอ็ม นิกสัน อดีตประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาซึ่งได้เคยแสดงความเห็นไว้ในนิตยสารเอสไควร์ (Esquire) ประจำเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๑๑ โดยเลือกประเทศไทยเป็นเมืองในฝันของตน^๑ ดังนั้น อาจจะกล่าวได้ว่า ประชาชนนี้ถือเป็นทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สำคัญอย่างหนึ่งเช่นกัน และในฐานะมัคคุเทศก์ซึ่งเป็นกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จึงมีโอกาที่จะแสดงเอกลักษณ์หรือลักษณะนิสัยประจำชาตินี้ได้อย่างเต็มที่ โดยเริ่มตั้งแต่การรับนักท่องเที่ยวจากสนามบินด้วยความยิ้มแย้มและการแสดงท่าทีกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ เป็นการสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวในการพบกันครั้งแรกได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ในขณะที่นักท่องเที่ยวพำนักอยู่ในประเทศ ก็ยังมีการให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ การบอกเตือนอุบัติเหตุหรือความไม่ปลอดภัยอันพึงจะเกิดขึ้นได้ ตลอดจนการซื้ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพราะนักท่องเที่ยวบางรายอาจจะมีปัญหาที่มัคคุเทศก์จะต้องให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น การทำกระเป๋าเงินหาย มัคคุเทศก์จะต้องพาเจ้าทุกข์ไปแจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจและคอยติดตามเรื่องราวต่าง ๆ ให้ เป็นต้น ผลการปฏิบัติของมัคคุเทศก์เป็นที่พึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวมากเพียงใด จะเห็นได้จากปฏิกิริยาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมัคคุเทศก์ผู้นั้น บางคนได้รับเงินรางวัลเป็นจำนวนมากจากลูกค้าของตน เพื่อเป็นการตอบแทนการบริการและน้ำใจที่ได้รับ นอกจากนี้ ก็ยังมีจดหมายแสดงความขอบคุณมาให้ตลอดจนการแสดงความคิดเห็นที่ดีมีโอกาสมาเยือนประเทศไทยและแนะนำลูกค้าให้กับบริษัทนำเที่ยวอีกด้วย

^๑ ตีระ สิญญะเรือง, "เมืองในฝันของนิกสัน," อนุสาร อ.ส.ท. ๘ (พฤษภาคม ๒๕๑๑) : ๑๖-๑๗, ๖๒-๖๓.

ปัญหาที่เกิดขึ้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของมัคคุเทศก์ในด้านนี้ ได้แก่

ก) ปัญหาเกี่ยวกับการพานักท่องเที่ยวซื้อของ

การพานักท่องเที่ยวซื้อของนี้ เป็นการเพิ่มรายได้ให้กับมัคคุเทศก์เป็นอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องจากร้านค้าของที่ระลึกต่าง ๆ มีเป็นจำนวนมาก จึงต้องมีการแข่งขันเพื่อดึงดูดลูกค้า โดยการให้ค่านายหน้าแก่มัคคุเทศก์ตามประเภทสินค้าที่ลูกค้าซื้อไปในอัตราแล้วแต่จะตกลงหรือมีการกำหนดตายตัว เช่น ผ้าไหมให้ร้อยละ ๑๐ แหวนเพชรพลอยให้ร้อยละ ๒๐ จากยอดขาย นอกจากนี้ก็ยังมีค่านำพาตามจำนวนนักท่องเที่ยวที่พาไปไม่ว่าจะซื้อหรือไม่หิวละ ๑๐ บาท หรือ บางแห่งก็กำหนดตามจำนวน เช่น ถ้าอยู่ในระหว่าง ๑-๓ คน มัคคุเทศก์ได้ ๕๐ บาท ระหว่าง ๔-๗ คน มัคคุเทศก์จะได้ ๕๐ บาท การให้เงินตอบแทนนี้ ไม่เฉพาะให้กับมัคคุเทศก์เท่านั้น แต่ยังให้กับคนขับรถและคนขับรถรับจ้างที่พานักท่องเที่ยวไปจอด ตลอดจนหัวหน้าคณะนักท่องเที่ยวด้วย นอกจากนี้ บางแห่งก็มีการให้เงินเดือนแก่มัคคุเทศก์ เป็นการผูกมัดไม่ให้มีการพานักท่องเที่ยวไปที่อื่น และบางแห่งก็มีการติดต่อกับบริษัทนำเที่ยวโดยตรง ยอดค่าใช้จ่ายที่สูงนี้ทำให้ร้านค้าเหล่านี้จำเป็นต้องตั้งราคาสินค้าไว้สูง เพื่อชดเชยกับค่านายหน้าแล้วยังคงมีกำไร

ผลเสียที่เกิดขึ้น ได้แก่

๑) มัคคุเทศก์จะมุ่งความสนใจในการพานักท่องเที่ยวซื้อของมากกว่าการพาเที่ยว ซึ่งเป็นหน้าที่ประจำของตนอยู่แล้ว ทำให้เกิดการบกพร่องในหน้าที่ และในการพาซื้อของนี้ หากเป็นไปตามความประสงค์ของลูกค้าก็ไม่มีข้อยุ่งยากแต่ประการใด แต่ในกรณีที่นักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ และมีการผนวกรายการนี้ไว้ในตอนท้ายของรายการนำเที่ยวในวันนั้น ๆ อาจจะมีผู้ไม่ต้องการร่วมด้วยหรือมีธุรกิจที่จะต้องทำหลังจากรายการนำเที่ยวเสร็จสิ้นลง ทำให้เกิดความไม่สบายใจทั้งฝ่ายมัคคุเทศก์และนักท่องเที่ยว และสำหรับนักท่องเที่ยวเหล่านี้ส่วนใหญ่จะทราบอยู่แล้วในเรื่องการได้เงินรางวัลตอบแทนของมัคคุเทศก์จากร้านค้าของที่ระลึก ทำให้มองมัคคุเทศก์ในด้านมุ่งผลประโยชน์ส่วนตัว เป็นใหญ่ จึงควรจะมีการบอกให้ทราบรายการพิเศษนี้ล่วงหน้า และถืองานในการพาเที่ยว เป็นหน้าที่สำคัญที่ต้องเอาใจใส่และรับผิดชอบ

๒) มัคคุเทศก์และบริษัทนำเที่ยวจะเสียชื่อเสียง เมื่อร้านค้าที่พานักท่องเที่ยวไป
 อุดหนุนขายสินค้าในราคาที่สูงและคุณภาพสินค้าไม่ดีเท่าที่ควร โดยจะถือว่ามัคคุเทศก์และบริษัทนำ
 เที่ยวมีส่วนรู้เห็นด้วย ซึ่งในเรื่องนี้ ทั้งบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ และ อ.ส.ท. ได้ร่วมดำเนินการ
 แก้ไข โดยบริษัทนำเที่ยวชั้นนำบางแห่งจะทำการติดต่อกับร้านค้าที่เชื่อถือได้ว่าขายสินค้าที่มีคุณภาพ
 และราคายุติธรรม ตลอดจนสามารถให้ลูกค้าคืนของได้เมื่อมีตำหนิหรือไม่ตรงลักษณะที่ตกลงกัน
 ไว้ ส่วน อ.ส.ท. ได้เข้ามาจับบทบาทในเรื่องนี้ โดยการออกประกาศนียบัตรให้กับร้านค้าที่ได้
 มาตรฐานและตีพิมพ์ชื่อร้านค้าต่าง ๆ ลงในเอกสารเผยแพร่การท่องเที่ยวของประเทศ พร้อมทั้ง
 แสดงภาพเครื่องหมายซึ่ง อ.ส.ท. ออกให้กับร้านค้าที่ได้รับการรับรอง เป็นการให้ความมั่นใจแก่นัก
 ท่องเที่ยวในการตัดสินใจซื้อและมั่นใจในคุณภาพสินค้าที่ซื้อไป มัคคุเทศก์ที่พานักท่องเที่ยวไป
 เลือกชมก็ได้รับความไว้วางใจด้วย โครงการการให้ประกาศนียบัตรและเครื่องหมายแสดงการ
 รับรองของร้านค้าของ อ.ส.ท. นี้ ได้ดำเนินการในปี พ.ศ. ๒๕๑๙ โดยมีร้านค้าที่ผ่านการ
 พิจารณาทั้งสิ้น ๔๑ ราย เป็นร้านค้าเพชรพลอย ๒๕ ราย ร้านค้าของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
 ๑ ราย ร้านค้าประเภทหัตถกรรมไทย ๔๑ ราย ร้านค้าประเภทเครื่องเงินและเครื่องถมไทย
 ๒ ราย และร้านค้าผ้าไหม ๒๒ ราย (ดูตารางที่ ๑๑)

ข) ปัญหาโกดส์มีทำการหลอกลวงนักท่องเที่ยว

มัคคุเทศก์ประเภทนี้ เป็นบุคคลที่ทำงานเป็นส่วนตัวไม่ได้รับการว่าจ้างจาก
 บริษัทนำเที่ยว และบุคคลที่ทำงานกับบริษัทนำเที่ยวซึ่งไม่มีเงินทุนพอที่จะรับนักท่องเที่ยวจากต่าง
 ประเทศเข้ามา จึงหันมาให้บริการพวกนักท่องเที่ยวที่เข้ามาโดยลำพังส่วนตัว โกดส์เหล่านี้จะ
 ได้รับรายชื่อนักท่องเที่ยวหรือนักธุรกิจที่จะเดินทางเข้ามาจากบริษัทสายการบินหรือโรงแรม เพื่อ
 จะทำการคอยรับที่สนามบินโดยอ้างว่าเป็นตัวแทนจากบริษัทสายการบินหรือโรงแรมมารับ มีการ
 คำบริการและถือโอกาสชักชวนให้ซื้อรายการนำเที่ยวของตน เมื่อถึงเวลานัดหมาย จะไม่มาตาม
 ที่ได้นัดไว้ หรือบางรายมีการพานักท่องเที่ยวไปเที่ยวตามรายการ แต่จะทำการหลอกลวงหรือ
 ปล้นจี้เมื่อมีโอกาส โกดส์นี้ มีความสามารถที่จะทราบที่นักท่องเที่ยวคนไหนมีฐานะอย่างไร
 สมควรที่จะเข้าไปติดต่อกับหรือไม่ สามารถพูดภาษาอังกฤษได้เล็กน้อย แต่ไม่มีความรู้เพียงพอ

รูปที่ ๗

เครื่องหมายซึ่ง อ.ส.ท. ออกให้กับร้านค้าของที่ระลึกที่ได้รับการรับรอง



ตารางที่ ๑๐

จำนวนร้านขายของที่ระลึกต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประเภท	จำนวนราย
1. Jewelry	527
2. Gift Shop	30
3. Bronzeware	33
4. Handicrafts	81
5. Precious Stone	77
6. Silverware	45
7. Antique	73
8. Thai Silk	147
	1,017

ที่มา : เอกสารว่าด้วยแผนพัฒนาการท่องเที่ยวในช่วงระยะของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๒๐-๒๕๒๔)

ตารางที่ ๑๑

รายชื่อร้านค้าของที่ระลึกซึ่ง อ.ส.ท. ให้การรับรอง

	NAME	ADDRESS
	<u>JEWELRY</u>	
1.	ANCIENT SIAM JEWELRY	220 Siam Centre, Rama 1 Rd., Bangkok
2.	BAY SENG HENG JEWELRY	148 Charkawat Rd., Bangkok
3.	CROWN JEWELRY CO., LTD,	1474-82 Newpetchburi Rd. Bangkok
4.	DUSIT DIAMOND HOUSE	1-3 Dusit Thani Hotel, Bangkok
5.	FLORENTINE	105 Siam Centre, Rama 1 Rd., Bangkok
6.	GRACE GEMS	223 Siam Centre, Rama 1 Rd., Bangkok
7.	GENERAL GEMS LTD.	12/9 Surasak Rd., Bangkok
8.	HUA LEE JEWELLER & GOLDSMITH	64 Vanich 1 Rd., Bangkok
9.	KELVIN GEMS	1-3 Dusit Thani Hotel, Bangkok
10.	K.K. JEWELLERS	252/6-7 Silom Rd., Bangkok
11.	K.C. GEM CENTRE LTD., PART.	946 Dusit Thani Hotel, Bangkok
12.	MUANG THONG GEMS	55/15-16 Phayathai Rd. Bangkok
13.	MEE SENG GEMCUTTERS	1282/2 Soi Oriental, New Rd. Bangkok
14.	PRESIDENT GEMS	135/26 President Hotel, Bangkok
15.	RUSSAMI MANEE JEWELRY	70 Vanich 1 Rd. Bangkok
16.	RUSSAMI JEWELRY	246-50 Mahaesak Rd. Bangkok
17.	RAMA JEWELRY LTD., PART.	987 Silom Rd. Bangkok
18.	RACHTARA GEMS LTD.	340 Silom Rd. Bangkok
19.	SHERATON JEWELRY	135/20-21 Suriwongse Rd. Bangkok
20.	TEFFANY GEMS	Indra Hotel, Rajaprarob Rd. Bangkok
21.	TAE CHEE SENG JEWELRY CO.	77-79 Vanich 1 Rd. Bangkok
22.	THE LOVERS' (JEWELS WITH LOVE)	Dusit Thani Hotel, Bangkok
23.	TAN JEWELRY & THAI SILK	134/4 Suriwongse Rd. Bangkok

ตารางที่ ๑๑ (ต่อ)

	NAME	ADDRESS
24.	T. SENG & SON JEWELRY	511/9-10 Petchburi Rd. Bangkok
25.	T. SENG JEWELRY AND THAI SILK	121-129 Suriwongse Rd. Bangkok
	<u>GOVERNMENT PROMOTION AGENCY</u>	
1.	NARAYAPHND	275/2 Larn Luang Rd. Bangkok
	<u>THAI HANDICRAFT</u>	
1.	BOONCHAI HATHAKAM	1200/2 Taksin Rd. Bangkok
2.	BOONYAPAT ROP.	1875/2 Soi Sermsuk, Charunsanitwongse Rd. Bangkok
3.	BOMBAY-BAZAAR ROP.	402-404 Siam Square Soi 6, Bangkok
4.	BLUE STAR JEWELRY	226-8 Silom Rd. Bangkok
5.	C. BENCHAPORN PANIT	235 Larn Luang Rd. Bangkok
6.	CANNON INDUSTRIES	58/72 Sam Liam Din Daeng Rd. Bangkok
7.	CENTRAL DEPARTMENT STORE LTD.	306 Silom Rd. Bangkok
8.	CHOR PETCH	409 Ban Moh Rd. Bangkok
9.	CHIA RA PANHICH	647/6 Petchburi Rd. Bangkok
10.	CHAI-ANADA., PART.	160 Visutikasatri, Bangkok
11.	CHIENGMAI WOODCARVING	227/11 Mahaisawan Rd. Bangkok
12.	C.B.S. THAI TEAK PRODUCTS LTD., PART.	762/12 Sukhumvit Rd. Bangkok
13.	DI-OR TEAK	720/19 Soi 30, Sukhumvit Rd. Bangkok
14.	CROCODILE STORE LTD., PART	1148 New Rd. Bangkok
15.	ELEGANT GEMS AND THAI SILK	23/12-13 Thaniya Rd. Bangkok
16.	FANCY THAI LTD., PART.	5/2 Phaholyothin 13, Phaholyothin Rd. Bangkok
17.	GOLD BELL LTD., PART.	720/15 Sukhumvit Rd. Bangkok
18.	H. LAI ANN GALLERY	1340-52 New Rd. Bangkok

ตารางที่ ๑๑ (ต่อ)

	NAME	ADDRESS
19.	JACK TRADING CO., LTD.	148/56 Lad Prao Rd. Bangkok
20.	JADA LTD., PART.	135 Kaysorn Rd. Bangkok
21.	LORD & LADY	98 Rajaprasong Centre, Bangkok
22.	MAJESTIC JEWELRY	1305 New Rd. Bangkok
23.	PINTHEP LTD., PART.	205 Saphan Kao, Siphaya Rd. Bangkok
24.	P. LACHMAN	155 Rajawongse Rd. Bangkok
25.	PRODUCTS FROM SIAM LTD., PART	United Bldg., Suriwongse Rd. Bangkok
26.	P. EKA. THAI LTD., PART	1643/63-64 Phayathai Rd. Bangkok
27.	S.C. CARVING LTD., PART	927 Near Soi 51, Sukhumvit Rd. Bangkok
28.	SAIPIN	1806/26 New Rd. Bangkok
29.	S. SUWAT TRADING LTD., PART	415/2 New Issaraphap Rd. Bangkok
30.	S. VIENG PING LTD., PART.	295/25-26 Suriwongse Rd. Bangkok
31.	SIAM'S SUPERIOR SILK LTD., PART	432/6-7 Siam Square Soi 9, Bangkok
32.	SILK KONG	493 Vanich 1 Rd. Bangkok
33.	THAI CRAFT EXPORT CO., LTD.	16 Soi Anegeprachamitra Sathupradith, Bangkok
34.	THAI FAMILY HANDICRAFTS	605 Sukhumvit Rd. Bangkok
35.	TIPRAK LTD., PART.	1299/7-8 Somdejchaophaya Rd. Bangkok
36.	THAI ARTS & CRAFTS LTD., PART.	6/1 Soi Chidlom, Ploenchit Rd. Bangkok
37.	THAI TEAK CRAFTS CO., LTD.	345-346 Siam Centre, Bangkok
38.	THAI LOCAL PRODUCTS CO., LTD.	431 Soi Pradu 1, New Rd. Bangkok
39.	THAI WOOD WARES MANUFACTUR- ING LTD., PART.	23/4-6 Taniya Rd. Bangkok
40.	THAI PRODUCT INDUSTRIE LTD., PART.	164 Soi Preeda 8, Sukhumvit Rd. Bangkok
41.	VAUTHI PHAN IMPORT EXPORT CO., LTD.	120/40 Rajprarob Rd. Bangkok

ตารางที่ ๑๑ (ต่อ)

	NAME	ADDRESS
	<u>SILVER & NIELLOWARE</u>	
1.	THOMPSON'S JEWELRY LTD., PART.	136/1-2 Sukhumvit Rd. Bangkok
2.	S. SAMRAN THAILAND CO., LTD.	302-8 Petchburi Rd. Bangkok
	<u>THAI SILK</u>	
1.	ANITA THAI SILK	294/4 Silom Rd. Bangkok
2.	ANNA THAI SILK	316/9 Silom Rd. Bangkok
3.	BANGKOK SILK CO., LTD.	2376 Phaholyothin Rd. Bangkok
4.	BETTY THAI SILK	346/8-10 Silom Rd. Bangkok
5.	BOMBAY BAZAAR	402-4 Siam Square Soi 6, Bangkok
6.	DELUXE THAI SILKS AND GEMS	965 Rama 1 Rd. Bangkok
7.	D. SIAM PRODUCTION CO., LTD.	Rajdamri Arcade, Bangkok
8.	FAIR LADY JEWELRY AND THAI SILK	2118-9 Indra Centre, Bangkok
9.	GRACE THAI SILK LP.	346/7 Silom Rd. Bangkok
10.	HOOVER CO., LTD.	140-142 Mahaesak Rd. Bangkok
11.	KHANITHA LTD., PART.	120/126 Indra Arcade, Bangkok
12.	LIAT EXPORT LTD., PART.	133/18 Rajdamri Rd. Bangkok
13.	RAMA JEWELRY LTD., PART.	987 Silom Rd. Bangkok
14.	STAR OF SIAM BANGKOK SILK CO.	98 Rajdamri Rd. Bangkok
15.	STAR OF SIAM LTD.	96 Rajdamri Rd. Bangkok
16.	STAR OF SIAM LTD.	48 Oriental Arcade, Bangkok
17.	SOMPORN PRODUCTS., PART.	1026/2 Rama 4 Rd. Bangkok
18.	SUE'S THAI SILK & JEWELRY	951 Silom Rd. Bangkok
19.	THAWAD JEWELRY LTD., PART.	1195 New Rd. Bangkok
20.	THONG SENG LTD., PART.	329-331 Suriwongse Rd. Bangkok
21.	THE THAI SILK CO., LTD.	9 Suriwongse Rd. Bangkok
22.	VICTORIA THAI SILK & JEWELRY	322 Silom Rd. Bangkok

ที่มา : องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ที่จะเป็นผู้พาเที่ยว พฤศจิกายนของบุคคลกลุ่มนี้ ทำให้วงการท่องเที่ยวของไทยเสียชื่อเสียง และมีการร้องเรียนจากนักท่องเที่ยวผ่าน อ.ส.ท. และสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว มาตราการในการแก้ไขปัญหาที่ได้ออกเสนอแนะไว้ในปัญหาการให้บริการของบริษัทนำเที่ยวก็คือ การใช้กฎหมายว่าด้วยการควบคุมมัคคุเทศก์ในการออกบัตรประจำตัวให้กับผู้เป็นมัคคุเทศก์ และดำเนินคดีกับผู้ไม่มีบัตรประจำตัว นอกจากนี้ อ.ส.ท. ควรจะทำการประชาสัมพันธ์แนะนำให้นักท่องเที่ยวขอดูบัตรประจำตัวของมัคคุเทศก์เมื่อมีผู้เข้ามาแอบอ้างขายรายการนำเที่ยว

๓. เป็นตัวแทนของวัฒนธรรมและประเพณีไทยอันดีงามให้ชาวต่างชาติได้พบเห็น ซึ่งนายถนัด คอมันตร์ อธิบดีรัฐมนตรีกระทรวงการต่างประเทศ และอดีตประธาน อ.ส.ท. ได้เคยกล่าวไว้ในพิธีการเปิดอบรมมัคคุเทศก์ครั้งแรกที่คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี พ.ศ. ๒๕๐๔ โดยถือผู้นำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์นี้เป็นทูตสร้างไมตรี (Ambassador of Goodwill) * ที่ทำให้นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกว่าเป็นประเทศที่ตนไปเยือนเป็นประเทศที่มีประเพณีที่ดีและงดงาม เป็นประเทศที่มีรากฐานทางวัฒนธรรมหรือเป็นประเทศที่ไม่มีหลักเกณฑ์ ถ้ามัคคุเทศก์ทำผิดจะก่อให้เกิดความเสียหาย เชื่อถือ ซึ่งถือเป็นการบำเพ็ญประโยชน์ไม่เฉพาะต่อตนเองแต่กับส่วนรวมด้วย

ในปัจจุบัน แม้ว่าคนไทยเราจะได้รับเอาอารยธรรมของชนต่างชาติเข้ามา โดยเฉพาะมัคคุเทศก์ซึ่งมีโอกาสได้ผ่านการศึกษามาจากต่างประเทศหรืออยู่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ย่อมง่ายแก่การรับเอาอารยธรรมต่าง ๆ ไว้ แต่ยังไม่ควรที่จะละทิ้งประเพณีวัฒนธรรมอันเก่าแก่ของตน หรือเห็นว่าเป็นสิ่งที่น่าอับอายในการที่จะดำเนินตามแนวทางที่เป็นมาแต่โบราณ โดยเฉพาะการปฏิบัติตนในวัดซึ่งมัคคุเทศก์จะต้องพานักท่องเที่ยวเข้าชมอยู่เป็นประจำ ประเพณีไทยเมื่อเข้าไปในโบสถ์หรือวิหารจะต้องถอดรองเท้า ถ้ามัคคุเทศก์เริ่มต้นปฏิบัติเป็นตัวอย่างแล้ว นักท่องเที่ยวจะปฏิบัติตามทันที ในการพาเที่ยววัดนี้ มัคคุเทศก์มีโอกาสดูแลแสดงออกซึ่งการเคารพนับถือต่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในวัดและภิกษุสงฆ์ เช่น เมื่อภิกษุกำลังทำวัตรอยู่ มัคคุเทศก์จะไม่พานักท่องเที่ยวเข้า

* "การเปิดอบรมมัคคุเทศก์," อนุสาร อ.ส.ท. ๑ (กุมภาพันธ์ ๒๕๐๔) : ๕๕.

ไปในโบสถ์ หรือในขณะที่ได้เดินผ่าน ก็จะต้องแสดงความคารวะ เป็นต้น มีบางครั้งที่มีัคคุเทศก์ อาจจะพบนักท่องเที่ยวบางคนแสดงท่าทีหรือประพฤติไม่เหมาะสม มีัคคุเทศก์จะต้องเข้าไปตักเตือนชี้แจง และถ้าหากมีการวิจารณ์พาดพิงถึงพุทธศาสนาก็ไม่ควรที่จะร่วมสนทนาด้วยหรือต่อว่า

นอกจากมีัคคุเทศก์จะเป็นผู้ที่ปฏิบัติตามขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ แล้วยังมีภาระ อีกอย่างหนึ่ง คือ การรักษาชื่อเสียงของประเทศในด้านนี้ไว้ ปัญหาในขณะนี้ คือ ประเทศไทย ซึ่งอาจกล่าวได้ว่ามีชื่อเสียงในด้านประเพณีที่ดีงาม เป็นข่าวทั่วโลกเกี่ยวกับสถานเริงรมย์และ หอหญิงไทยที่มีอาชีพค้านี้ ทำให้เสียภาพพจน์หญิงไทยและเสียชื่อเสียงแก่ประเทศ ทั้งนี้เพราะ บาร์ ในทึคคลับ และสถานอาบอบนวดต่าง ๆ ของไทยเป็นที่ขึ้นชื่อและนิยมชมชอบของนักท่องเที่ยว โดยมีักจะให้มีัคคุเทศก์เป็นผู้พาไป เมื่อนักท่องเที่ยวได้มีโอกาสพบเห็นสิ่งที่ได้รับคำบอกเล่าด้วย ตนเอง ทำให้เขาเหล่านี้มองภาพพจน์หญิงไทยตามที่ได้รับฟังมา และเลิกชื่นชมประเพณีวัฒนธรรม ของไทย ซึ่งในเรื่องนี้ ไม่เพียงแต่มีัคคุเทศก์เท่านั้นที่จะเป็นผู้ช่วยรักษาชื่อเสียงของประเทศไว้ แต่ยังเป็นภาระที่หลายฝ่ายพึงให้ความร่วมมือกัน โดยเฉพาะรัฐบาลในการควบคุมการดำเนินงาน ของธุรกิจประเภทนี้อย่างใกล้ชิด การที่จะยกเลิกกิจการเหล่านี้ย่อมเป็นไปได้ เพราะเกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจและการทำมาหากินเลี้ยงชีพของประชาชน และการที่จะให้มีัคคุเทศก์เลิกพานักท่องเที่ยว ไปอุดหนุนยังสถานบริการเหล่านี้ ย่อมไม่ได้ผลแต่ประการใด เพราะนักท่องเที่ยวย่อมจะแสวงหาหนทางไปด้วยตนเอง ทางแก้ที่ดีที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องมีมาตรการในการควบคุมการดำเนินงานของธุรกิจเหล่านี้ และการจับดำเนินคดีเมื่อมีการฝ่าฝืนกฎที่วางไว้ โดยไม่เห็นแก่สิ้นจ้างเงินรางวัล นอกจากนี้ มีัคคุเทศก์ควรจะให้ความร่วมมือในการไม่พาลูกค้าไปในแหล่งที่ไม่สมควรและดำเนินการฝ่าฝืนกฎที่วางไว้

อย่างไรก็ตาม ในการจัดพาเที่ยวสถานเริงรมย์ต่าง ๆ นี้ ได้มีบริษัทนำเที่ยวบางแห่ง วางมาตรการไม่ให้มีัคคุเทศก์ในสังกัด พานักท่องเที่ยวไปในสถานบริการที่ไม่สมควร และมีัคคุเทศก์หญิงบางคนก็ไม่ยอมเสนอบริการค้านี้ เพราะเกรงว่าจะเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ไม่ดีให้กับนักท่องเที่ยวที่มีต่อตนเองและส่วนร่วมด้วย

ข. ช่วยเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยว โดยการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ ได้แก่ การช่วยส่งเสริมให้มีการซื้อรายการนำเที่ยวเพิ่มขึ้น การซื้อของที่ระลึกต่าง ๆ การรับประทานอาหารตามร้านอาหารและภัตตาคาร เป็นต้น ซึ่งล้วนแต่ก่อให้เกิดการแบ่งปันรายได้ไปยังส่วนของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และประชาชนที่ประกอบอาชีพเกี่ยวข้องในด้านนี้ ผลจากการจับจ่ายใช้สอยของนักท่องเที่ยว ทำให้เป็นการเพิ่มรายได้แก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มากขึ้น

วิธีการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวสนใจต่อรายการต่าง ๆ ที่มี เป็นเทคนิคของมัคคุเทศก์แต่ละคน อาจกล่าวได้ว่าการเป็นมัคคุเทศก์จะต้องเป็นผู้มีจิตวิทยา ไหวพริบและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีที่จะสามารถนำไปใช้ในการพิจารณาว่านักท่องเที่ยวแต่ละคนเป็นอย่างไร และต้องการจะทำอะไรบ้างในระหว่างที่พำนักอยู่ ตัวอย่างเช่น จากรายการนำเที่ยวในหน้า ๕๒-๕๓ มัคคุเทศก์จะดูแลนักท่องเที่ยวในการรับเข้า การพาเที่ยวในวันแรกและทำการส่งออกในวันสุดท้าย ส่วนในวันที่สองจะเป็นรายการว่าง ซึ่งทางบริษัทได้จัดรายการให้ลูกค้าเลือกซื้อตามความพอใจ ได้แก่ รายการท่องเที่ยวตลาดน้ำและรับประทานอาหารในตอนค่ำ ในระหว่างการพาเที่ยวในวันแรก จึงเป็นโอกาสที่มัคคุเทศก์จะชักชวนให้นักท่องเที่ยวสนใจในรายการนำเที่ยววันต่อไป โดยอาจจะกล่าวถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่จะให้สัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับรายการในวันนั้น เช่น ในการพาท่องเที่ยวรายการ Rice Barge Cruise เพื่อชมชีวิตความเป็นอยู่ของชนบทไทยตามคลองต่าง ๆ ก็จะเป็นโอกาสเล่าถึงตลาดน้ำซึ่งเป็นสภาพชีวิตความเป็นอยู่อีกแบบหนึ่งของคนไทย โดยเป็นภาพพ่อค้าแม่ค้าต่างพายเรือมาชุมนุมกันในตอนเช้า เพื่อแลกเปลี่ยนซื้อขายสินค้าซึ่งกันและกัน ก่อนที่จะแยกย้ายกันออกไปขายยังที่ต่าง ๆ ถือเป็นภาพที่หาดูได้ยาก ส่วนรายการพาซื้อของและรับประทานอาหารตามที่ใดกล่าวแล้วว่า ร้านค้าเหล่านี้มีการติดต่อกับบริษัทนำเที่ยวให้มัคคุเทศก์พาลูกค้าไป หรือบางแห่งมีการติดต่อกับมัคคุเทศก์โดยตรง ถ้าไม่พิจารณาในเรื่องเกี่ยวกับการรับเงินรางวัลของมัคคุเทศก์ซึ่งมีผลทำให้ลูกค้าถูกคิดค่าบริการสูงขึ้น แต่มองในด้านที่ว่ามัคคุเทศก์สามารถช่วยให้นักท่องเที่ยวใช้จ่ายเงินในประเทศแล้ว นับได้ว่าเป็นจำนวนเงินที่มีมูลค่าสูง โดยเฉพาะการบริการพานักท่องเที่ยวซื้อของ ซึ่งแต่ละคนมักจะมีความต้องการอยู่แล้ว และบางคนมีความตั้งใจไว้แล้วว่า จะซื้อสินค้าชนิดใดบ้าง สำหรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเป็นกลุ่มน้อยหรือเพียง ๑-๒ คน มัคคุเทศก์

สามารถดูแลได้อย่างใกล้ชิด และทราบว่าแต่ละคนมีความสนใจในสินค้าชนิดใดเป็นพิเศษ เพื่อที่จะได้พาไปตามที่ประสงค์ แต่ทั้งนี้จะต้องยึดหลักการไม่แสวงหาผลประโยชน์จากลูกค้ามากเกินไปจนทำให้เกิดมีการร้องเรียนหรือทำให้เสียชื่อเสียงในภายหลัง

ค. เป็นผู้มีส่วนในการจัดหาและอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว และเสนอบริการในแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ ตลอดจนการขายรายการนำเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่เดิม ตัวอย่างที่ชี้ให้เห็นถึงบทบาทในด้านการจัดหาและอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว คือกรณีตัวอย่างตลาดน้ำ ในด้านการเป็นผู้จัดหน้านั้น ตลาดน้ำได้กลายเป็นรายการท่องเที่ยวทางน้ำที่สำคัญของการท่องเที่ยวของประเทศ โดยความเพียรพยายามในการเสาะแสวงหาของมัคคุเทศก์ ๓ ท่าน อันได้แก่ คุณสายบัว ธนโกศล คุณโพ นิลงาม และคุณแห หรือ แฮรี่ แห่งแฮรี่ทัวร์ และจัดให้มีขึ้นบริการนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเป็นครั้งแรกที่ย่านอำเภอตลิ่งชันและคลองบางแกก ธนบุรี ในปี พ.ศ. ๒๕๐๐ เป็นรายการท่องเที่ยวทางน้ำนอกเหนือจากการนั่งเรือชมแม่น้ำเจ้าพระยาตามคลองบางกอกน้อยหรือคลองบางหลวง^๑

การบริการนำเที่ยวตลาดน้ำที่มีขึ้นในสมัยนั้น ได้รับความร่วมมือและสนับสนุนจากบริษัท เวิร์ลแตรเวลเซอร์วิซ จำกัด มีการต่อเรือขึ้นบริการรายการท่องเที่ยวนี้โดยเฉพาะ เรียกว่า "เรือท่องเที่ยว" เรียกชื่อตามหมายเลขลำดับที่ต่อเสร็จทยอยออกมา และมี อ.ส.ท. เป็นผู้จัดพิมพ์แผ่นภาพโฆษณาจนเป็นที่แพร่หลาย แต่ตลาดน้ำแห่งนี้ได้สูญสิ้นไป เนื่องจากผลการพัฒนาบ้านเมือง^๒ ทำให้กระทบกระเทือนต่อปัญหาการอนุรักษ์แหล่งการท่องเที่ยว เพราะได้มีการจัดสร้างตลาดสดและอาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ทำให้แม่ค้าเรือเร่พากันขึ้นขายของบนบกแทน ตลาดน้ำวัดไทรที่อำเภอบางขุนเทียน ธนบุรี ได้ถูกนำเสนอมือเป็นรายการท่องเที่ยวแห่งต่อไป และมีความเหมาะสมในการเป็นแหล่งท่องเที่ยว เพราะมีธรรมชาติของริมคลองตลอดทาง และมีระยะไม่ห่างไกล

^๑ กมล เกตุลิริ "จากตลาดน้ำถึงคลองทาว์," อนุสาร อ.ส.ท. ๑๖ (มีนาคม ๒๕๑๔) ๓๗.

^๒ เรื่องเดียวกัน.

จากกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นจุดที่นักท่องเที่ยวต่าง ๆ มาเยือน แต่อย่างไรก็ตาม ตลาดน้ำแห่งนี้ก็ได้มีสภาพเช่นเดียวกับตลาดน้ำแห่งแรก คือผลจากการพัฒนาบ้านเมืองและการพัฒนาเรือหางยาว ทำให้แม่ค้าเรือเร่บนแรงคลื่นไม้ไผ่ต่างพากันขึ้นขายของบนบริเวณลานวัดไทร ซึ่งกลายเป็นตลาดสด ทำให้ไม่มีเรือเร่ของแม่ค้าออกขายของเช่นที่เคยปรากฏ อันเป็นการทำให้ตลาดน้ำแห่งนี้สูญไป และเนื่องจากบริษัทนำเที่ยวยังคงมีการขายรายการนำเที่ยวรายการนี้อยู่ ปัญหาที่ตามมาก็คือผลกระทบกระเทือนต่อชื่อเสียงการท่องเที่ยวของประเทศ กล่าวคือ นักท่องเที่ยวซึ่งซื้อรายการนำเที่ยวนี้ ต่างก็หวังที่จะได้พบภาพเรือของแม่ค้าพายมาชุมนุมกันมากมายตามคำโฆษณาหรือได้ยินมา แต่กลับพบเรือพายเพียงไม่กี่ลำซึ่งร้านค้าขายของที่ระลึกว่าจ้างมา มีการพาไปชมสวนงูและแวะซื้อของจากร้านค้าของที่ระลึกแถบนั้นแทน เป็นการสร้างความผิดหวังให้กับนักท่องเที่ยวอย่างมาก และมีการต่อว่ามัคคุเทศก์ ตลอดจนการกระจายข่าวสภาพตลาดน้ำที่แท้จริง ซึ่งจะทำให้ตลาดน้ำไม่เป็นที่น่าสนใจอีกต่อไปในอนาคต ทั้งที่ประเทศไทยยังสามารถจัดหาตลาดน้ำแห่งใหม่ ๆ สว่างการท่องเที่ยวได้อีกมากเพียงแต่อยู่ไกลจากกรุงเทพ ฯ โดยต้องจัดเป็นรายการนำเที่ยวเต็มวันแทนครึ่งวันเช่นที่เคยจัดมา และที่จัดให้มีขึ้นแล้วคือ ที่อำเภอคำเนินสะตอก จังหวัดราชบุรี กรณีตลาดน้ำวัดไทรนี้น่าจะได้มีการคิดหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้เขียนมีความเห็นว่าบริษัทนำเที่ยวควรระงับเลิกรายการท่องเที่ยวนี้เสีย เพราะไม่มีสิ่งที่น่าสนใจแก่การท่องเที่ยวมากเท่าที่ควร แต่เมื่อพิจารณาถึงความมีชื่อเสียงของตลาดน้ำแห่งนี้ที่มีมาช้านานและมีธุรกิจเอกชนคือร้านค้าของที่ระลึกและสวนงูซึ่งถือเป็นศูนย์การท่องเที่ยวประกอบกิจการ โดยอาศัยรายการท่องเที่ยวนี้จะต้องได้รับการกระทบกระเทือนด้วยแล้ว ก็ควรที่จะหาวิธีการที่จะอนุรักษ์สถานที่นี้ไว้ให้มีสภาพเหมือนเดิมให้มากที่สุด ด้วยความร่วมมือกันระหว่างผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากรายการนำเที่ยวนี้โดยตรง ได้แก่ มัคคุเทศก์ เจ้าของร้านค้าของที่ระลึก และศูนย์การท่องเที่ยว โดยการว่าจ้างแม่ค้ามาพายเรือขายของในช่วงระยะเวลาตอนเช้า ซึ่งกำหนดเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมและให้มัคคุเทศก์พานักท่องเที่ยวมาในระยะเวลาสั้น การว่าจ้างแม่ค้าพายเรือนี้เท่าที่ปรากฏในปัจจุบันร้านค้าของที่ระลึกจะเป็นผู้ว่าจ้าง ซึ่งนับเป็นภาระที่หนักมาก เพราะร้านค้านี้ยังจะต้องจ่ายค่าหัวและค่านายหน้าแก่มัคคุเทศก์ที่พาลูกค้ามาเยือนและซื้อของ ดังนั้นมัคคุเทศก์ควรจะเสียสละจำนวนเปอร์เซ็นต์จากค่านายหน้าที่ได้รับบางส่วนเพื่อช่วยว่าจ้างเรือมาพายให้มากขึ้นกว่าเดิม และบอก

กล่าวกับนักท่องเที่ยงให้ทราบล่วงหน้าถึงสภาพที่ได้พบเห็น ซึ่งจะมีเรือพายไม่มากเท่าตามที่คาดคิดไว้ ผลที่จะได้รับ คือ แม่ค้าซึ่งได้รับการว่าจ้างมาพายเรือเฉพาะช่วงระยะเวลาตอนเช้านี้สามารถจะขายของที่บรรทุกมาด้วย ร้านค้าของที่ระลึกและศูนย์การท่องเที่ยวมีลูกค้าไปเยือนและมีลูกค้าสามารถจัดรายการนำเที่ยวมายังสถานที่นี้ได้ และที่สำคัญที่สุดคือ การช่วยอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวแห่งนี้ไว้ นอกจากนี้ รายการนี้ยังเป็นรายการนำเที่ยวเพียงช่วงเช้าเท่านั้น มีลูกค้าสามารถที่จะนำคณะนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวในรายการอื่นได้อีก ส่วนมาตรการการว่าจ้างแม่ค้าพายเรือนี้ ควรจะได้มีการกำหนดขึ้นโดยความร่วมมือของสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพกับร้านค้าของที่ระลึกและศูนย์การท่องเที่ยวที่ตั้งอยู่ในบริเวณนั้น

นอกจากการเป็นผู้จัดหาและอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวแล้ว มัคคุเทศก์ยังมีบทบาทในการเสนอรายการนำเที่ยวต่าง ๆ ทั้งที่ได้จัดให้มีขึ้นใหม่และที่มีอยู่เดิม เพื่อขยายแหล่งการท่องเที่ยวให้มีเพิ่มมากขึ้น ในขณะเดียวกัน แหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่เดิมก็ยังคงเป็นที่นิยม ทำให้มีการแพร่ภาพโฆษณาสถานที่เหล่านี้ทั้งในส่วนของรัฐบาลและเอกชน เพื่อให้เป็นที่รู้จักของชาวต่างประเทศ ตลอดจนทำให้หน่วยงานรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง ตระหนักถึงภาระหน้าที่ในการที่จะพัฒนาหรืออนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวเหล่านี้ไว้

ผู้เขียนมีความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทของมัคคุเทศก์ต่อแหล่งการท่องเที่ยว ในกรณีการขายรายการชมพระบรมมหาราชวังและวัดพระเชตุพน ฯ ว่ามีส่วนในการบำรุงรักษาสถานที่ทั้งสองแห่งนี้ เนื่องจากสถานที่นี้มีการเก็บค่าผ่านประตูเพื่อเป็นค่าบำรุงรักษาสถานที่ คือ อัตราคนละ ๑๕ บาท พร้อมคู่มือการพาเที่ยวสำหรับการเข้าชมพระบรมมหาราชวัง และอัตราคนละ ๕ บาท สำหรับการเข้าชมวัดพระเชตุพน ฯ ดังนั้น จำนวนนักท่องเที่ยวที่มัคคุเทศก์พาเข้าชมมาก จะเป็นการเพิ่มเงินทุนค่าบำรุงรักษาสถานที่ทั้งสองแห่งนี้ให้มากขึ้น และเป็นแหล่งดึงดูดใจในการท่องเที่ยวต่อไป

ง. ให้การประสานงานและร่วมมือกับรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยปฏิบัติดังนี้ คือ

๑. การปฏิบัติตนเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีและสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้แก่อาชีพการเป็นมัคคุเทศก์และแก่กิจการนำเที่ยว ซึ่งพลโทเฉลิมชัย จารุวัตร อธิบดีผู้อำนวยการ อ.ส.ท.

ได้ให้ข้อควรระวังไว้ในหนังสือรุ่นของการอบรมมัคคุเทศก์ รุ่นที่ ๔ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี พ.ศ. ๒๕๐๘ ว่า

- ก) ต้องมีความรอบรู้ในวิชาชีพมัคคุเทศก์
- ข) ต้องมีการเตรียมงานในแต่ละขั้นตอนไว้ล่วงหน้าให้เหมาะสมกับพื้นความรู้และความสนใจของบุคคลที่ตนจะนำไปเที่ยว ความสำคัญของสถานที่ที่จะนำไป ระยะเวลาที่มีอยู่ สภาพดินฟ้าอากาศ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ
- ค) การดำเนินงานจะต้องกระทำด้วยความมีมารยาทและศีลธรรมอันดี ใช้ปฏิภาณไหวพริบดัดแปลงและปรับปรุงรายการของตนที่กำหนดไว้ตามแผนให้เข้ากับสถานการณ์นำไปเที่ยวในครั้งนั้น ๆ เพื่อให้งานได้ดำเนินไปและเป็นที่น่าพอใจแก่แขก
- ง) ต้องแสวงหาความรู้ใหม่เพิ่มขึ้นเสมอ จะต้องมีความรอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ ตลอดจนเหตุการณ์ของโลกเพียงพอที่จะสนทนากับแขกได้อย่างกว้างขวาง และเหมาะสมกับฐานะของแขก
- จ) ปรับปรุงตนเองและกิจการงานให้เจริญก้าวหน้าเสมอ
- ฉ) ต้องตรงเวลา
- ช) ต้องกระทำสิ่งที่ได้รับมอบหมายจากแขกให้ลุล่วงไปด้วยดี แม้แขกจะไต่เต๋นทางจากไปแล้ว
- ซ) ต้องรักษาเกียรติของมัคคุเทศก์และยึดมั่นในหลักธรรมที่สำคัญ คือหิริ ความละอายต่อบาป และโอตตปปะ ความเกรงกลัวต่อบาป ซึ่งจะช่วยอุปการะให้ประสบแต่ความเจริญตลอดไป

๒. เสนอข้อบกพร่องหรือปัญหาที่มีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ หรือส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานมัคคุเทศก์ ตลอดจนความคิดเห็นต่าง ๆ ไปยังหน่วยงานของรัฐบาล อ.ส.ท. และสมาคมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เพื่อการร่วมมือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยอาจเป็นในนามส่วนบุคคลหรือในนามสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ เช่น การขอความช่วยเหลือ

ในการกำจัดชาวต่างประเทศที่เข้ามาแย่งอาชีพมัคคุเทศก์ของคนไทยต่อกรมแรงงาน เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกากำหนดงานในอาชีพและวิชาชีพที่ห้ามคนต่างด้าวทำ พ.ศ. ๒๕๑๖^๑ ประการสำคัญคือ พวกนี้ไม่ได้มีความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยอย่างแท้จริง มีการอธิบายเรื่องราวต่าง ๆ ถูกบ้างผิดบ้าง เวลาออกปฏิบัติภารกิจจะมีคนไทยออกนั่งร่วมด้วย เมื่อมีการตรวจสอบก็จะอ้างตัวเป็นมัคคุเทศก์แทน ทำให้ทำการจับกุมเพื่อดำเนินการตามกฎหมายไม่ได้ เพราะไม่มีหลักฐาน เรื่องนี้เป็นปัญหาสำคัญที่มัคคุเทศก์ต้องให้ความสนใจและเรียกร้องสิทธิ์ สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว รวมทั้ง อ.ส.ท.และกรมแรงงาน ควรจะได้ร่วมมือกันกำจัดบุคคลเหล่านี้ โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีอำนาจทางด้านกฎหมายควรจะให้ความสนใจเป็นพิเศษ เพราะถ้าหากหน่วยงานนี้ละเลยไม่เอาความผิดแล้ว แม้ว่าหน่วยงานเอกชนที่เกี่ยวข้องกับความสูญเสียอันอาจจะเกิดขึ้นจะดำเนินการอย่างไรย่อมจะไม่ได้ผล

สำหรับมัคคุเทศก์ชาวต่างประเทศที่ดำเนินงานอาชีพนี้อย่างถูกต้องตามกฎหมายในขณะนี้ มักจะได้แก่มัคคุเทศก์หญิงชาวญี่ปุ่นซึ่งสมรสกับคนไทย และได้สัญชาติไทยตามพระราชบัญญัติสัญชาติ จากคำบอกเล่าของมัคคุเทศก์หลายท่าน ได้ให้คำชมเชยมัคคุเทศก์ชาวญี่ปุ่นนี้ว่า ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยเป็นอย่างดี และปฏิบัติได้ถูกต้องตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทย ตลอดจนให้ความสนใจในการศึกษาหาความรู้และรายละเอียดต่าง ๆ เพิ่มเติมเพื่องานด้านมัคคุเทศก์อย่างจริงจัง

นอกจากการเสนอข้อบกพร่องและร่วมมือเพื่อแก้ไขหรือปรับปรุงปัญหาที่จะมีผลต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศแล้ว บรรดามัคคุเทศก์ควรที่จะให้ความสนใจในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ และร่วมกันประกอบกิจกรรมอันเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยว เพื่อให้เป็นสมาคมหนึ่งที่มีบทบาทต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ ตลอดจนการสร้างเสริมความก้าวหน้าให้กับบุคคลในอาชีพนี้

^๑ ราชกิจจานุเบกษา ตอนที่ ๒๔ เล่ม ๙๐ ฉบับพิเศษ วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๑๖, หน้า ๑๔.

๓. ให้ความเห็นชอบและสนับสนุนให้มีการออกกฎหมายควบคุมมัคคุเทศก์ และปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ได้ระบุไว้อย่างเคร่งครัด ซึ่งในส่วนที่เกี่ยวกับกฎหมายการควบคุมมัคคุเทศก์นี้ ในต่างประเทศได้มีการดำเนินการแล้ว เช่น ในประเทศญี่ปุ่น พระราชบัญญัติธุรกิจการนำเที่ยว (Guide-Interpreter Business Law) ^๑ ได้รับการออกให้บังคับใช้เมื่อวันที่ ๑๕ มิถุนายน ค.ศ. ๑๙๔๙ ถือเป็นส่วนหนึ่งในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยการกำหนดให้ผู้เป็นมัคคุเทศก์ จะต้องทำการสอบเพื่อคัดเลือกเฉพาะผู้มีความรู้ในการนำเที่ยว ทำให้ผู้มาเยือนได้เข้าใจสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างถ่องแท้ เป็นการส่งเสริมอาชีพการนำเที่ยวให้เป็นปึกแผ่นมั่นคง การสอบจะจัดในระดับชาติโดยกระทรวงการขนส่ง (Ministry of Transport) อย่างน้อยปีละครั้ง วิชาที่สอบ ได้แก่

- ก) ความสามารถเกี่ยวกับภาษา อันได้แก่ ภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศส สเปน เยอรมัน จีน โปรตุเกส อิตาลี เยอรมัน และรัสเซีย
- ข) ความรู้ทางภูมิศาสตร์ของญี่ปุ่น
- ค) ความรู้ทางประวัติศาสตร์ญี่ปุ่น
- ง) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรม เศรษฐกิจ การเมืองและวัฒนธรรมของญี่ปุ่น
- จ) บุคลิกภาพ

ในแต่ละครั้งจะมีผู้สมัครเข้าสอบเป็นพันคน เมื่อมีการสอบผ่านแล้วก็จะได้รับใบอนุญาตจากผู้ว่าราชการจังหวัดให้ประกอบอาชีพนี้ ใบอนุญาตนี้มีอายุ ๕ ปี เมื่อครบกำหนดแล้วจะต้องไปขอต่อในคราวละ ๕ ปี โดยมีข้อบังคับคือ ขณะปฏิบัติงานต้องมีใบอนุญาตพกติดตัวพร้อมที่จะแสดงต่อเจ้าหน้าที่และนักท่องเที่ยวเมื่อถูกร้องขอ ห้ามเรียกร้องเงินบำเหน็จรางวัลจากผู้

^๑ ดูตัวอย่างพระราชบัญญัติธุรกิจการนำเที่ยวของประเทศญี่ปุ่นในหน้า ๑๐๑-๑๐๓, เอกสารได้จาก Japan National Tourist Organization สาขาประจำประเทศไทย.

จำหน่ายสินค้าให้ชาวต่างประเทศ ซึ่งมัลดีเทศก์เป็นผู้พาไป ห้ามบังคับให้นักท่องเที่ยวว่าจ้างตน ห้ามให้คนอื่นยืมบัตรไปใช้ต่อ ถ้ามีการฝ่าฝืนจะถูกลงโทษตามบทบัญญัติที่ได้กำหนดไว้

จากสถิติจำนวนผู้สอบผ่านการคัดเลือกทั้งหมดจนถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ค.ศ. ๑๙๗๖ มีจำนวนทั้งสิ้น ๖,๒๖๘ คน และเป็นผู้มีอาชีพประจำจำนวน ๖๐๐ คน

การออกกฎหมายควบคุมมัลดีเทศก์นี้ จะเป็นการกำจัดโกดัมซึ่งทำให้วงการท่องเที่ยวของไทยเสียชื่อเสียง และยกระดับมาตรฐานการให้บริการของมัลดีเทศก์ ตลอดจนการกำจัดชาวต่างชาติที่จะเข้ามาประกอบอาชีพนี้ เพราะผลจากพระราชกฤษฎีกา การกำหนดงานในอาชีพและวิชาชีพที่ห้ามคนต่างด้าวทำ พ.ศ. ๒๕๑๖ ทำให้ไม่มีสิทธิในการสมัครสอบเพื่อขอใบอนุญาต อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ผลที่จะเกิดขึ้นได้นี้ จะต้องขึ้นกับความร่วมมือกันระหว่างรัฐบาลและมัลดีเทศก์ โดยที่รัฐบาลจะต้องดำเนินตามกฎที่ได้วางไว้โดยเคร่งครัด และทางฝ่ายมัลดีเทศก์ก็ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตาม ซึ่งหน่วยงานสำคัญของรัฐบาลที่เข้ามาเกี่ยวข้องก็คือ อ.ส.ท. นั่นเอง และมีปัญหาที่สืบเนื่องคือปัญหา อ.ส.ท. ไม่มีอำนาจในการเข้าควบคุมธุรกิจทางการท่องเที่ยว แม้ว่าจะเป็นหน่วยงานทางการท่องเที่ยวของรัฐโดยตรง เพราะเป็นรัฐวิสาหกิจ ดังนั้น เมื่อมีการออกกฎหมายควบคุมมัลดีเทศก์ ตลอดจนธุรกิจทางการท่องเที่ยวต่าง ๆ ด้วยแล้ว ก็น่าจะมีการพิจารณาปรับปรุงฐานะขององค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พร้อมกันไปด้วย

กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ของมัลดีเทศก์ดังกล่าวนี้ นอกจากจะมีผลในการช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยตรงแล้ว กิจกรรมเหล่านี้ยังเข้ามามีส่วนช่วยแก้ไขปัญหาการบริการและอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว ซึ่งได้กล่าวไว้ในบทที่ ๓ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานของมัลดีเทศก์อีกด้วย นอกเหนือจากการอาศัยการแก้ไขและปรับปรุงจากรัฐบาลและธุรกิจเอกชนชั้นเป็น ๒ องค์การใหญ่ สรุปได้ดังนี้ คือ

ก. การให้บริการด้านการโรงแรม

ปัญหาสำคัญสำหรับกิจการโรงแรม คือความบกพร่องในการให้บริการซึ่งเป็นหัวใจสำคัญ มัลดีเทศก์สามารถช่วยแก้ปัญหานี้ โดยเหตุที่มัลดีเทศก์เป็นผู้ให้การบริการนักท่องเที่ยวที่จะ

ตารางที่ ๑๒

สถิติผู้ผ่านการสอบคัดเลือกเป็นมัคคุเทศก์ของกระทรวงการขนส่ง, ประเทศญี่ปุ่น

(as of March 31, 1976)

Language	Male	Female	Total
English	4,010	1,394	5,404
French	105	69	174
Spanish	164	51	215
German	146	69	215
Chinese	90	18	108
Italian	22	15	37
Portuguese	15	7	22
Russian	61	32	93
Total	4,613	1,655	6,268

Source : Department of Tourism, Ministry of Transport, Japan.

ตัวอย่างพระราชบัญญัติธุรกิจการนำเที่ยวของประเทศญี่ปุ่น

GUIDE-INTERPRETER BUSINESS LAW

(Law No. 210 of June 15, 1949)

Amended by : Law No. 213 of August 15, 1953

Amended by : Law No. 140 of May 16, 1962

(Purpose)

Article 1. The purpose of this Law is to contribute towards the betterment of the reception services to foreign visitors by promoting the sound development of the guide-interpreter business.

(Definition)

Article 2. In this Law. "guide-interpreter business" shall mean a business of providing, with remuneration, foreigners with guidance concerning travel by way of accompanying them and using foreign languages.

(License)

Article 3. Any person who intends to engage himself in a guide-interpreter business shall pass an examination held by the Minister for Transport and obtain a license from a Prefectural Governor.

(Ineligibility Clause)

Article 4. Any person who comes under any one of the following items shall not be granted a license :

- (1) A person who was sentenced to a penal servitude or imprisonment for one (1) year or more, two (2) years having not elapsed after he completed the execution of the penalty or was remitted therefrom.
- (2) A person who is suffering from a mental or infectious disease.
- (3) A person whose license was cancelled in accordance with the provisions of Item (3) or (4) of Paragraph 1 of Article 14, one (1) year having not elapsed after his license was cancelled.

(Examination)

Article 5. The examination under Article 3 shall be conducted on the following subjects :

- (1) A foreign language;
 - (2) Geography of Japan;
 - (3) History of Japan;
 - (4) General knowledge concerning industry, economy, political affairs and culture;
 - (5) Character test.
2. Any person who intends to take the examination under Article 3 shall pay five hundred (500) in Japanese yen as the examination fee.

(Disposition of Fraudulent Examinees)

Article 6. In case a person has tried to pass the examination conducted under Article 3 by resorting to dishonest or fraudulent means he shall be stopped from taking the examination or his passing shall be made null and void.

2. The person under the preceding paragraph may not be permitted to take the examination for a given period within three (3) years.

(Issuance of License-card)

Article 7. The Prefectural Governor shall, in case he has granted a license under Article 3, issue a license-card to the person who has obtained the license.

(Renewal of License)

Article 8. The license granted under Article 3 shall, unless it is renewed by application every five (5) years, shall become invalid.

(Re-Issuance of License-card, etc.)

Article 9. The person who engages himself in the guide-interpreter business (hereinafter referred to as "guide-interpreter") shall, in case he has lost or badly damaged his license-card or there has been changes in the particulars mentioned in his license-card, immediately apply to a Prefectural Governor for re-issuance or re-writing thereof.

(License Fee, etc.)

Article 10. Any person who intends to obtain a license under Article 3, or to have renewal of the license under Article 8 or re-issuance or re-writing of the license-card under the preceding Article, shall pay the fee in accordance with the procedures as provided for by Prefectural Regulations.

2. The amount of the fee under the preceding paragraph shall be fixed by Ministerial Ordinance within the limit of not more than three hundred (300) in Japanese yen.

(Application Procedure for License, etc.)

Article 11. In addition to the provisions of the preceding eight (8) Articles, the matters necessary for the application for and renewal of a license, the examination under Article 3, and the issuance, re-writing, re-issuance and return of a license-card shall be provided for by Ministerial Ordinance.

(Carrying of License-card)

Article 12. Any guide-interpreter shall carry his license-card with him during his working hours and shall present it to the officials concerned or a person to be guided by him, when requested.

2. The official concerned shall, in case he makes the demand under the preceding paragraph, carry with him a certificate identifying his official status and present it to the guide when requested.

(Prohibited Conducts)

Article 13. The guide-interpreter shall not conduct the following acts :

- (1) To ask for money or articles from a seller or any other persons concerned in connection with the purchase of good or any other services for the person to be guided by him;
- (2) To force a person to hire him as the guide-interpreter;
- (3) To lend his license-card to others.

(Cancellation of License, etc.)

Article 14. A Prefectural Governor may, when a guide-interpreter falls under any one of the following items, cancel his license, or may order him to stop his business for a specific period of time :

- (1) In case he has been sentenced to a penal servitude or imprisonment of for one (1) year or over;
- (2) In case he has been attacked with a mental or infectious disease;
- (3) In case he has violated the provisions of the preceding Article;
- (4) In case he has committed malpractices in connection with his business, other than that under the preceding item.

2. A Prefectural Governor shall, in case he intends to make a disposition under the preceding paragraph, hold a hearing opened to the public for the guide-interpreter in question informing him in advance of the date and place of the hearing. The said guide-interpreter in question or his proxy may state his opinion and produce evidence to the Prefectural Governor at the place of the hearing.

(Report by Organization of Guides)

Article 15. An organization of guide-interpreters shall submit a report to the administrative agencies concerned on its inauguration or dissolution in accordance with the procedures prescribed by Ministerial Ordinance.

Article 16. Deleted.

(Penal Provisions)

Article 17. Any person who falls under any one of the following items shall be liable to a fine of not more than thirty thousand (30,000) in Japanese yen :

- (1) A person who has engaged himself in a guide-interpreter business without obtaining a license under Article 3;
- (2) A person who has engaged himself in a guide-interpreter business in violation of the disposition of the suspension of his business under the provisions of Article 14.

Article 18. Any person who has violated the provisions of Article 13 shall be liable to a fine of not more than ten thousand (10,000) in Japanese yen.

Article 19. Any person who has violated the provisions of Paragraph 1 of Article 12 shall be liable to a non-criminal fine of not more than one thousand (1,000) in Japanese yen.

2. In case an organization of guide-interpreters has failed to make a report under Article 15 or has made a false report, the representative or manager of the organization shall be liable to a non-criminal fine of not more than one thousand (1,000) in Japanese yen.

เดินทางเข้ามา ดังนั้นก่อนที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางเข้ามาในแต่ละครั้ง มัคคุเทศก์จะต้องมีการ
 แจ้งยืนยันการจองห้องพักกับโรงแรมที่ได้ติดต่อไว้ หน้าที่นี้เป็นหน้าที่สำคัญของมัคคุเทศก์ที่จะป้อง
 กันความไม่สะดวกอันอาจจะเกิดขึ้น ในขณะที่เดียวกัน ก็มีผลต่อทางโรงแรมที่จะได้มีการเตรียม
 ตัวล่วงหน้า โดยเฉพาะในกรณีการสมัครจองห้องพักไว้ให้ ถ้าหากห้องพักเต็มจะต้องรีบจัดหา
 โรงแรมอื่นให้ทันที หรือหากจะต้องมีการให้การต้อนรับเป็นพิเศษสำหรับแขกที่จะเข้าพัก ก็จะได้
 มีการเตรียมตัวได้ทัน เพราะทราบวันและเวลาที่แน่นอนแล้ว วิธีนี้ช่วยให้ไม่เกิดมีข้อตำหนิจาก
 ลูกค้าได้

ข. การให้บริการของภัตตาคารและร้านอาหาร

ปัญหาสำคัญของการให้บริการในด้านนี้ คือการที่นักท่องเที่ยวมักจะถูกเรียกราคา
 ค่าอาหารที่สูง และผู้ประกอบการขาดความสะอาดและความสนใจในด้านสาธารณสุข มัคคุเทศก์
 จะต้องให้การแนะนำแก่นักท่องเที่ยวถึงร้านอาหารที่ได้มาตรฐานทั้งคุณภาพและราคา แม้ว่าโดย
 แท้จริงแล้วมัคคุเทศก์จะได้รับผลประโยชน์จากการแนะนำหรือพานักท่องเที่ยวไปอุดหนุน แต่
 อย่างไรก็ตาม ย่อมจะเป็นที่แน่ใจได้ว่า มัคคุเทศก์ย่อมจะไม่พาลูกค้าของตนไปรับบริการที่ไม่มีมาตรฐาน
 เพราะอาจจะถูกตำหนิได้

ค. การให้บริการของบริษัทนำเที่ยว

ปัญหาในเรื่องนี้ เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์โดยตรง คือ การให้ข้อมูลที่ผิด
 หรือไม่เป็นความจริงกับนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้หรือเข้าใจไม่ถูกต้อง ซึ่ง
 ปัญหานี้เป็นหน้าที่ของมัคคุเทศก์ทุกคนที่จะต้องคอยหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็น
 ในด้านความรู้ทั่วไป และในด้านเกี่ยวกับประเทศไทย

ง. การขายของที่ระลึกของร้านค้าต่าง ๆ

เช่นเดียวกับปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของร้านอาหารและภัตตาคาร คือมัคคุ-
 เทศก์สามารถช่วยแก้ปัญหาการที่ร้านค้าของที่ระลึกทำการหลอกลวงนักท่องเที่ยวหรือขายของให้
 ในราคาสูง โดยการแนะนำร้านค้าที่ได้รับประกาศนียบัตรรับรองจาก อ.ส.ท. หรือจากร้านค้าที่
 มีการติดต่อกับบริษัทนำเที่ยวของตนโดยตรง และมีการให้คำรับรองในคุณภาพสินค้าและการคืนของ

เมื่อไม่ตรงตามที่ตกลงไว้ ส่วนปัญหาเด็กขายของที่ระลึกมักจะห้อมล้อมนักท่องเที่ยวและขายของในราคาแพง มัคคุเทศก์จะต้องให้คำแนะนำแก่ลูกค้าของตนให้ทราบล่วงหน้า แนะนำให้ระวังกระเป๋าถือ ถ้าต้องการจะซื้อสินค้าไม่ว่าชนิดใดก็ตามให้ต่อราคาเสมอ

จ. การบริการด้านการขนส่ง

ปัญหาสำคัญคือ รถรับจ้างส่วนใหญ่อยู่ในสภาพไม่ดีและไม่มีการใช้มิเตอร์เพื่อกำหนดราคาค่าโดยสาร ทำให้นักท่องเที่ยวอาจถูกเรียกราคาค่าโดยสารในอัตราสูงกว่าปกติ ปัญหานี้มััคคุเทศก์จะเป็นผู้บอกกล่าวให้นักท่องเที่ยวได้ทราบ และแนะนำให้ใช้บริการรถรับจ้างของโรงแรมซึ่งสะดวกและปลอดภัยกว่า ส่วนปัญหาการเดินทางท่องเที่ยวทางน้ำ มัคคุเทศก์จะต้องติดต่อบริษัทที่บริการเรือให้เข้า ในการจัดเรือพาหนะที่เหมาะสมทั้งสภาพและจำนวนผู้โดยสาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว

ฉ. การอำนวยความสะดวกในระเบียบพิธีการเข้าเมือง

ปัญหาที่มักจะเกิดขึ้นคือ นักท่องเที่ยวมีอาการไม่ดี เนื่องจากการรอคอยอันอาจจะเป็นการรอคอยการตรวจประทับตราหนังสือเดินทาง การศุลกากร ตลอดจนการรอกระเป๋าซึ่งมััคคุเทศก์ไม่สามารถเข้าไปช่วยอำนวยความสะดวกให้ได้ หรือเข้ามาช่วยแก้ปัญหาโดยตรงแต่ในทางอ้อมย่อมทำได้ เพราะมััคคุเทศก์จะต้องเป็นผู้พบกับนักท่องเที่ยวเป็นคนแรก การให้ความอบอุ่นในการต้อนรับด้วยท่าทีที่มีไมตรีและยิ้มแย้มแจ่มใส ย่อมจะเป็นการช่วยคลายความขุ่นข้องหมองใจได้เป็นอย่างดี และสร้างความสนใจที่จะมีต่อประเทศของเรา

ช. การบริการด้านสาธารณสุข

ปัญหาการจราจรติดขัด เป็นปัญหาที่แก้ไขมานานแล้วแต่ก็ยังไม่บรรลุผลสำเร็จ มัคคุเทศก์สามารถใช้เวลาที่รอคอยในรถสร้างความเพลิดเพลินให้กับลูกค้า หรือเล่าเรื่องสนุกสนานต่าง ๆ ที่จะไม่ให้ลูกค้าเบื่อหน่าย และเริ่มไม่พอใจต่อสภาพที่เป็นอยู่ นอกจากนี้ ปัญหาทำน้ำที่มีอยู่ไม่มั่นคงพอหรือไม่มีทำน้ำจัดไว้ให้โดยเฉพาะ มัคคุเทศก์จะต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษในการช่วยลูกค้าขึ้นลงเรือ และแน่นอนที่สุดจะต้องกล่าวเตือนเกี่ยวกับอันตรายต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น

ช. การจัดตั้งและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

ปัญหาใหญ่สำหรับเรื่องนี้ คือการที่แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งสลายตัวไป การที่จะช่วยอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ นี้ นอกจากอาศัยการปรับปรุงและการพัฒนาจากหน่วยงานของรัฐบาลแล้ว ภาครัฐก็ยังมีส่วนในการชักชวนนักท่องเที่ยวให้เกิดความสนใจที่จะไปเยือนยังสถานที่ต่าง ๆ และทำให้เป็นที่แพร่หลายในวงการท่องเที่ยว

ฌ. การบริการด้านความปลอดภัย

ปัญหาด้านความปลอดภัยนี้ สามารถแยกได้เป็นความปลอดภัยอันเกี่ยวกับสุขภาพ และเกี่ยวกับร่างกาย ภาครัฐจะต้องเตือนและบอกกล่าวให้นักท่องเที่ยวทราบถึงเรื่องอาหารการกินของคนไทย และข้อระวังเกี่ยวกับอาหารสำหรับผู้ไม่เคยชิน ตลอดจนบอกให้ทราบถึงอันตรายที่จะเกิดขึ้นจากคนแปลกหน้าที่เข้ามาพูดคุยด้วย การระวังถูกฉกชิงหรือล้วงกระเป๋า เป็นต้น

จากที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าภาครัฐเป็นอาชีพที่มีความสำคัญอาชีพหนึ่งที่มีผลต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศ และในปัจจุบันอาชีพนี้จัดได้ว่าเป็นที่น่าสนใจแก่ประชาชนมากกว่าแต่ก่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่มีความรู้และมีความสามารถในภาษาต่างประเทศ อันเป็นคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งของการเป็นภาครัฐ นอกเหนือไปจากการเป็นผู้มีบุคลิกดี มีอัธยาศัยไมตรีพร้อมที่จะให้การดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ มีปฏิภาณไหวพริบ ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถพูดคุยโต้ตอบกับนักท่องเที่ยวได้อย่างเป็นกันเอง และมีจิตวิทยาในการที่จะเรียนรู้ถึงลักษณะนิสัยหรือความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยวของลูกค้านอกจากนี้ ภาครัฐยังเป็นผู้มีโอกาสได้พบปะกับชาวต่างประเทศ ซึ่งเป็นบุคคลในระดับต่าง ๆ ตลอดเวลา มีโอกาสที่จะแสดงความสามารถเกี่ยวกับเรื่องราวของประเทศชาติของตน ฯลฯ แต่เนื่องจากอาชีพนี้เป็นอาชีพที่สามารถหาเงินได้ง่าย ส่วนใหญ่จึงมีปัญหาการใช้จ่ายเงินที่ไม่มีขอบเขตจำกัด และมีความต้องการที่จะเป็นผู้ได้อยู่ตลอดเวลา ทำให้เกิดปัญหาในส่วนที่จะทำให้เสียชื่อเสียงได้ นอกจากนี้ อาชีพนี้ยังเป็นอาชีพอิสระและไม่มีเวลาการทำงานที่แน่นอน ปัญหาที่จะเกิดขึ้น คือปัญหาช่องว่างระหว่างครอบครัว อันได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างสามีและภรรยา พ่อหรือแม่และบุตร ซึ่งไม่มี

เวลาพบปะกัน ฉะนั้นผู้ที่รู้จักการวางตนเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี จะประสบความสำเร็จในอาชีพนี้ทั้งต่อส่วนรวมและส่วนตัว กล่าวคือ มีส่วนช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้เจริญรุดหน้า และในขณะเดียวกัน ตนเองก็ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีเกียรติยศ ตลอดจนฐานะทางการเงินและครอบครัวที่อบอุ่น.