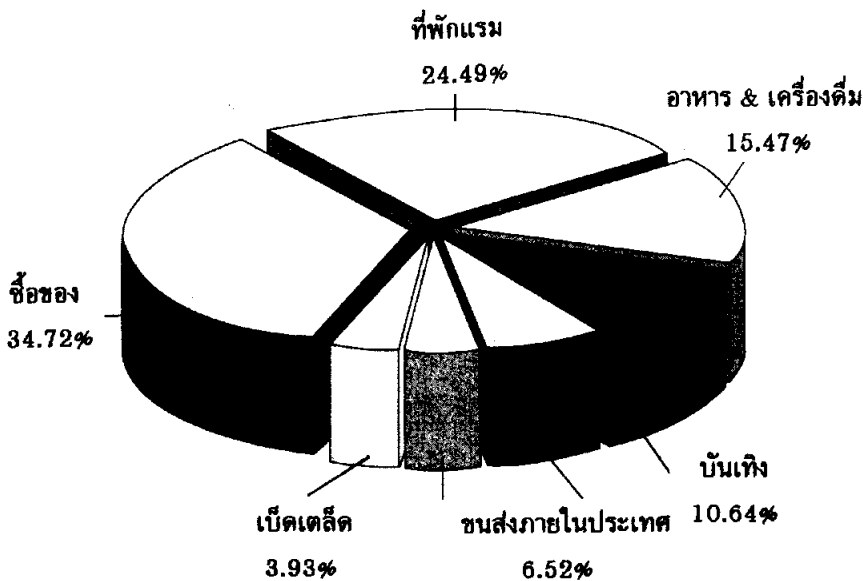


บทที่ 8

สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว

สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว (Tourism Facilities) เพื่อรองรับและบริการแก่นักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว เป็นองค์ประกอบสำคัญที่แสดงถึงศักยภาพในการให้บริการท่องเที่ยว และมีผลกระทบต่อภาพพจน์ของการท่องเที่ยวในแหล่งพื้นที่นั้น ๆ เพราะนอกเหนือจากคุณค่าและความงดงามของทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวแล้ว นักท่องเที่ยวยังต้องการความสะดวกสบายและบริการที่ประทับใจจากสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว ทั้งด้านที่พักแรม อาหาร และสถานบันเทิง การนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ รวมทั้งการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวเหล่านี้ สามารถทำรายได้เป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการเดินทางท่องเที่ยว ตามสัดส่วน ดังนี้



ภาพที่ 2 : รายได้ที่เกิดจากนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ปี 2542
ที่มา : วารสารธุรกิจท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

1. ที่พักแรม (Accommodation)

ที่พักแรม หรือที่พักสำหรับคนเดินทางหรือนักท่องเที่ยว ใช้พักค้างคืนชั่วคราวในระหว่างการเดินทางหรือเมื่อถึงจุดหมายปลายทาง เป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวใช้เวลาและใช้จ่ายเงินมากในการเดินทางแต่ละครั้ง ทั้งนี้เพื่อความสะดวกสบายในการเดินทางท่องเที่ยว ที่พักแรมในยุคแรก ๆ จะเป็นที่พักแรมสาธารณะ ที่ส่วนใหญ่จะมีลักษณะเป็นเพียงกระท่อมที่วางเปล่า แล้วพัฒนามาเรื่อย ๆ เพื่อรองรับผู้เดินทาง ทั้งพ่อค้า ผู้จาริกแสวงบุญตลอดจนนักท่องเที่ยว ปัจจุบันมีการดำเนินธุรกิจที่พักแรมลักษณะหลากหลาย สำหรับให้บริการแก่ผู้เดินทาง นักธุรกิจ และนักท่องเที่ยว ตามรสนิยมและความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ที่พักแรมอาจอยู่ในเมือง นอกเมือง หรือสถานที่ธรรมชาติโดยมีรูปแบบทางสถาปัตยกรรมที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมนั้น ๆ และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับการพักค้างคืน ที่พักแรมมีหลายประเภทดังนี้

1) บังกะโล กระท่อม (Bungalow, Cottage) ที่พักแรมเป็นหลัง ๆ สร้างในสภาพแวดล้อมธรรมชาติ ตามพื้นที่ป่าเขา แหล่งน้ำ ชายทะเล

2) เรือนพักตากอากาศ (Resort) เป็นเรือนพัก หรืออาคารที่มีห้องพักหลายห้อง สร้างเรียงรายในสภาพแวดล้อมธรรมชาติ ภายในบริเวณจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้มาพักใช้บริการร่วมกัน เช่น ห้องอาหาร สระว่ายน้ำ สนามกีฬา เป็นต้น

3) พื้นที่ตั้งแคมป์ หรือที่จอดรถเทรลเลอร์ (Camping Ground, Trailer Parking) เป็นบริเวณพื้นที่ที่จัดไว้สำหรับตั้งแคมป์พักแรม หรือจอดรถเทรลเลอร์ (รถพ่วงที่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกพร้อม เช่น ห้องนอน ห้องน้ำ ห้องครัว) เหมาะสำหรับการท่องเที่ยวเป็นกลุ่มหรือครอบครัว บริเวณพื้นที่จะมีบริการห้องสุขา ห้องอาบน้ำ น้ำดื่ม ที่ทิ้งขยะ ร้านค้า ร้านอาหาร หรือปั้มน้ำมัน

4) เรือพักแรม (House Boat) เป็นที่พักลอยน้ำ อยู่ตามสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งน้ำ เช่น ที่แคชเมียร์ ประเทศอินเดีย หรือแคลิฟอร์เนีย ในฟลอริดา ประเทศสหรัฐอเมริกา จะเรียกว่า Flotel คือเป็นเรือแบบโรงแรม สำหรับเมืองไทยมีมากแถบจังหวัดกาญจนบุรี มีลักษณะเป็นเรือแพ

5) ที่พักในวัด (Hospice) เป็นที่พักที่ทางวัดจัดไว้เป็นที่พักแรมสำหรับผู้ที่มาประกอบศาสนกิจ และอาจให้บริการแก่ผู้เดินทางอื่น ๆ ด้วย

6) บ้านพักรับรอง (Vacation Home) เป็นบ้านพักของหน่วยราชการ หรือหน่วยงานเอกชน จัดไว้เพื่อใช้รับรองหรือเป็นที่พักแรมแก่บุคคลากร หากตั้งอยู่ใน สถานที่ธรรมชาติงดงาม บางแห่งจะเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้เข้าไปใช้บริการ เช่น บ้านพักในเขตอุทยานแห่งชาติของกรมป่าไม้

7) หอพัก (Hostel, Dormitory) เป็นที่พักแรมที่สมาคม กลุ่มบุคคล หรือ สถาบัน จัดไว้เพื่อบริการกลุ่มสมาชิกหรือกลุ่มนักท่องเที่ยวอื่น ๆ นักท่องเที่ยวเยาวชน จะ นิยมไปใช้บริการ เพราะอัตราค่าเช่าไม่แพงนัก

8) อพาร์ทเมนต์ คอนโดมิเนียม (Apartment Condominium) เป็น ห้องพักหรือห้องชุดใช้เพื่อการพักแรมของนักท่องเที่ยวที่มาเป็นกลุ่ม หรือครอบครัว อาจ ทำอาหารรับประทานเองภายในห้องพัก สะดวกเป็นอิสระและประหยัดค่าใช้จ่าย ส่วนใหญ่ จะพักนานวัน โดยเสียค่าเช่าเป็นรายสัปดาห์ หรือรายเดือน

9) เพนชั่น เกสต์เฮาส์ (Pension, Guesthouse) เป็นที่พักที่เจ้าของบ้าน ดัดแปลง หรือสร้างขึ้นเพื่อให้บริการเป็นที่พักแรมแก่นักท่องเที่ยว จัดเป็นธุรกิจที่พักแรม ขนาดเล็ก ซึ่งมีจำนวนห้องพักไม่มากนัก

เพนชั่นจะเป็นที่พักแรมที่ได้รับความนิยมแพร่หลายในทวีปยุโรป ห้องที่ แบ่งให้เช่าในแต่ละเพนชั่นจะมีไม่มาก และอาจให้บริการอาหารเช้ากับแขกด้วย

สำหรับเกสต์เฮาส์เป็นที่รู้จักดีในประเทศไทย โดยเจ้าของบ้านจะดัดแปลง ต่อเติม หรืออาจสร้างเพิ่มขึ้นภายในบริเวณบ้านเพื่อจัดเป็นห้องพักให้เช่า โดยทั่วไปจะ ราคาถูกเพราะมีเพียงสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น แต่ปัจจุบันได้รับการพัฒนาขึ้นมา เพราะได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ กลุ่มวัยรุ่น หรือกลุ่ม Back Packer (สะพายถุงอุปกรณ์การเดินทางอยู่ข้างหลัง) เนื่องจากราคาไม่แพง สามารถพักได้นานวัน ทั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกต่อการคมนาคมและอาหารการกิน เกสต์เฮาส์จะมีอยู่ตาม เมืองท่องเที่ยวใหญ่ ๆ เช่น กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ภูเก็ต เป็นต้น

10) บ้านพักในหมู่บ้าน หรือบ้านพักในฟาร์ม (Home Stay, Farm Stay) เป็นที่พักแรมที่เจ้าของบ้านหรือเจ้าของฟาร์ม จัดเตรียมหรือดัดแปลงสำหรับเป็นที่ พักแรมของนักท่องเที่ยว ที่ต้องการสัมผัสกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่และสิ่งแวดล้อมของชุม ชนนั้น อาจมีบริการด้านอาหาร นำเที่ยว และทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างนักท่องเที่ยวและ เจ้าของฟาร์ม หรือชุมชนในหมู่บ้าน

11) โมเต็ล (Motel) เป็นที่พักแรมที่มีที่จอดรถเฉพาะห้องพักแต่ละห้อง โดยทั่วไปมักจะตั้งอยู่ในเส้นทางคมนาคมระหว่างเมืองต่อเมืองสำหรับให้บริการแก่ผู้เดินทางโดยรถยนต์แวะพักระหว่างเส้นทางเดินทาง

12) โรงแรม (Hotel) เป็นที่พักแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการพร้อมที่สุด อาทิเช่น ห้องพัก ห้องประชุมสัมมนา ห้องอาหาร สถานบริการบันเทิง สระว่ายน้ำ สถานที่ออกกำลังกาย เป็นต้น โรงแรมเป็นสถานที่พักแรมที่รู้จักแพร่หลายและได้รับความนิยมมากที่สุด และอาจจำแนกได้ดังนี้

(1) โรงแรมสำหรับนักธุรกิจ (Commercial Hotel) เป็นโรงแรมที่สร้างอยู่ในเขตชุมชน หรือย่านธุรกิจ ภายในเมือง จะมีขนาดใหญ่และหรูหรา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นนักธุรกิจ หรือนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเมืองหรือแวะพักเพื่อเดินทางต่อไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ

(2) โรงแรมใกล้สนามบิน (Airport Hotel) เป็นโรงแรมที่สร้างอยู่ใกล้สนามบิน หรือในเส้นทางไปยังสนามบิน โดยใช้เวลาการเดินทางไม่นานนัก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน เช่น ผู้โดยสารเครื่องบิน พนักงานเจ้าหน้าที่การบิน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการเดินทางระหว่างโรงแรมกับสนามบิน และป้องกันอุปสรรคในการเดินทางที่จะทำให้ต้องพลาดเที่ยวบิน ปัจจุบันโรงแรมสนามบินได้รับความนิยมและแพร่หลายมากยิ่งขึ้น

(3) โรงแรมสถานที่ตากอากาศ (Resort Hotel) เป็นโรงแรมที่สร้างอยู่บริเวณแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามตามธรรมชาติ สำหรับให้บริการแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้เดินทางมาพักผ่อนชื่นชมกับบรรยากาศธรรมชาติ โรงแรมประเภทนี้จะมีโอกาสรองรับนักท่องเที่ยวจำนวนมากในช่วงของวันหยุด และฤดูกาลท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังมีบทบาทในด้านกรเป็นสถานที่สำหรับพบปะจัดงานสังสรรค์ หรือการจัดประชุมสัมมนา ของหน่วยงานบริษัทต่าง ๆ ที่นิยมมาจัดตามโรงแรมตากอากาศ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเปลี่ยนบรรยากาศ และถือโอกาสพักผ่อนและท่องเที่ยวด้วย

(4) โรงแรมสำหรับผู้เดินทางโดยรถยนต์ (Moter Hotel) เป็นโรงแรมที่สร้างอยู่ตามเส้นทางหลวงสายสำคัญๆ เชื่อมระหว่างเมืองใหญ่ มีมากในประเทศสหรัฐอเมริกา และได้รับความนิยมจากนักเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวเป็นอันมาก โรงแรมประเภทนี้จะมีจำนวนห้องพักไม่มากนัก

2. อาหารและสถานบันเทิง (Food and Entertainment)

2.1 อาหาร

อาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการบริโภคในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว และยังเป็นเอกลักษณ์ที่แสดงให้เห็นถึงวัฒนธรรมประจำชาติที่สืบทอดมายาวนาน โดยทั่วไปนักท่องเที่ยวย่อมต้องการบริโภคอาหารที่มีคุณภาพ สะอาด และรสชาติดี รวมทั้งต้องการลิ้มลองอาหารท้องถิ่นที่แตกต่างไปจากอาหารประจำชาติของตน สำหรับอาหารไทยกำลังได้รับความนิยมและแพร่หลายไปทั่วโลก โปรแกรมการนำเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างประเทศมักจะมีรายการรับประทานอาหารไทยพร้อมกับชมการแสดงศิลปวัฒนธรรมไทย เช่น นาฏศิลป์ ดนตรี และศิลปป้องกันตัวในระหว่างการรับประทานอาหาร หากเดินทางไปท่องเที่ยวภาคเหนือ จะได้สัมผัสกับอาหารและการแสดงศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น คือ การรับประทานอาหารแบบ “ขันโตก” สำหรับภาคอีสานจะเป็น “พาแลง” ซึ่งเป็นที่ชื่นชอบและประทับใจนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

อาหารไทยโดยทั่วไปจะมีลักษณะดังนี้

- 1) ความปราณีตบรรจงในการตกแต่ง วัสดุที่ใช้ทำอาหารมีการแกะสลัก ฉลุลวดลายผักผลไม้ หรือปั้นแต่งวัสดุในการประกอบอาหารให้เป็นรูปลักษณะสวยงามน่ารับประทาน สะท้อนให้เห็นถึงความเป็นชนชาติที่มีศิลปะ
- 2) ความหลากหลายของรสชาติ อาหารไทยมีครบถ้วนทุรส ทั้งเปรี้ยว หวาน มัน เค็ม เข้มข้น อ่อนเบา เผ็ดและจืด การรับประทานอาหารไทยจะได้ครบทุรสชาติ เพราะจะจัดอาหารเป็นสำรับประกอบด้วยอาหารหลายชนิด
- 3) มักจะมีเครื่องปรุงที่ผสมพืชสมุนไพร ให้ประโยชน์ทั้งคุณค่าทางอาหารและการบำบัดรักษา การรับประทานอาหารไทยจึงไม่เพียงแต่จะได้รับรสชาติที่เอร็ดอร่อยเท่านั้น หากแต่จะได้รับประโยชน์ในคุณค่าอาหารและยาบำรุงสุขภาพให้แข็งแรง พลาณามัยสมบูรณ์

การบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับนักท่องเที่ยว

1) การบริการในยานพาหนะระหว่างการเดินทาง เช่น เครื่องบิน รถยนต์ รถไฟ หรือ เรือ อาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการจะบรรจุกล่องหรือภาชนะ กระดาษรัดสะดวกในการรับประทาน

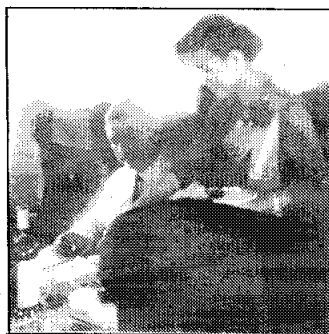
2) การบริการในที่พักรวม หรือโรงแรม ซึ่งมีบริการหลากหลาย เช่น บริการในห้องพัก (Room Service) ห้องอาหาร (Dining Room) ห้องจัดเลี้ยง บัฟเฟต์ (Buffet) คอฟฟี่ชอป (Coffee Shop)

3) การบริการที่อื่น ๆ นอกเหนือจากการบริการในยานพาหนะและที่พักรวมแล้ว นักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มได้จากภัตตาคาร และร้านอาหารที่อื่น ๆ ดังนี้

- (1) ร้านอาหารไทย และอาหารพื้นเมืองแต่ละท้องถิ่น
- (2) ร้านอาหารประจำชาติต่าง ๆ
- (3) ร้านอาหารและสวนอาหารทั่วไป
- (4) ร้านอาหารจานด่วน (Fast-Food) ที่มีให้บริการอย่างแพร่

หลายตามเมืองใหญ่ ๆ เช่น พิซซา ฟรายด์ซิกเก้น แฮมเบเกอร์ เป็นต้น

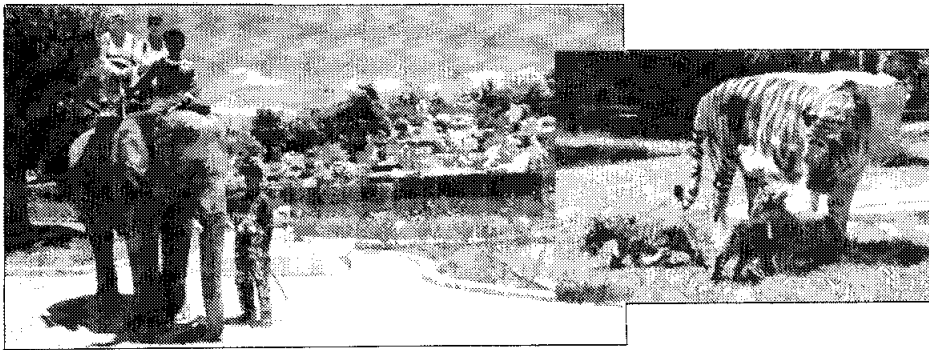
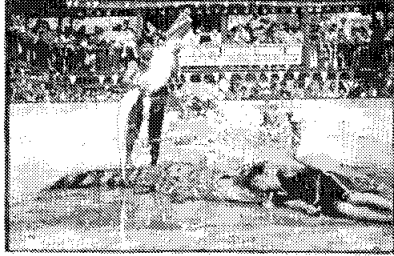
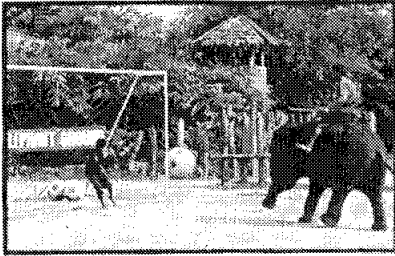
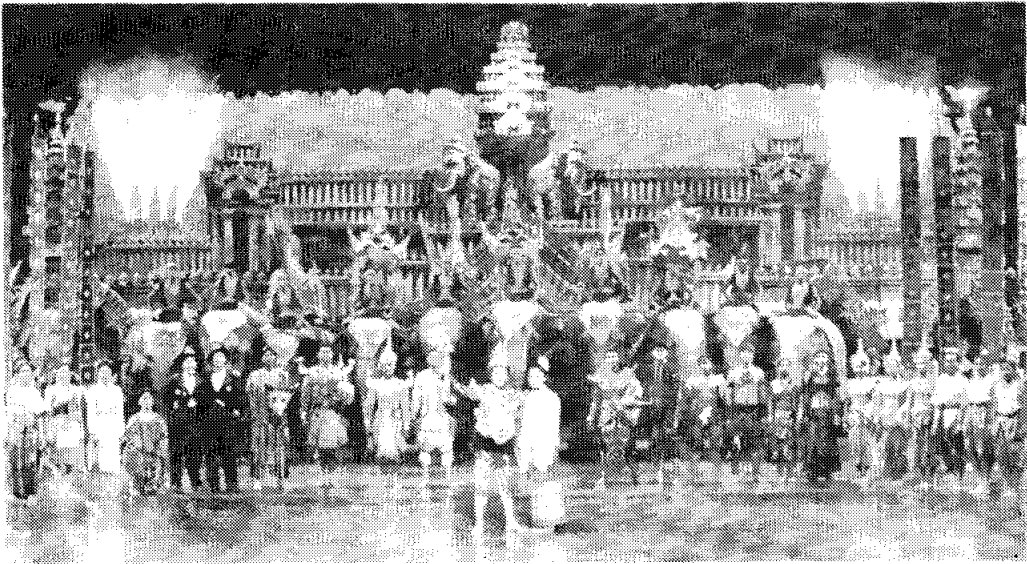
(5) ร้านอาหารเคลื่อนที่ประเภทหาบเร่ รถเข็น ซึ่งอาจเป็น ขนม ผลไม้ เครื่องดื่ม ที่มีให้บริการตามสถานที่ท่องเที่ยว หรือเส้นทางการเดินทางเที่ยวชมสิ่งต่าง ๆ



2.2 สถานบันเทิง

สถานบันเทิงเรีงรมย์ นับเป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวได้ทางหนึ่ง นอกเหนือจากทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวที่งดงาม อาหาร ผลไม้ หรือแหล่งจับจ่ายซื้อของ ในเมืองใหญ่ ๆ หรือเมืองท่องเที่ยวจะมีสถานบันเทิงหลากหลาย สำหรับให้บริการแก่นักท่องเที่ยว อาจให้บริการควบคู่ไปกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม เช่น ภัตตาคาร ไนท์คลับ หรือจัดแสดงโดยเฉพาะตามโรงแรมหรู เช่น คาบาเร่ท์ของคณะทิฟฟานี อัลคาซ่า ที่พัทยา ภูเก็ตแฟนตาซี สวนสนุกต่าง ๆ เช่น ดรีม เวิลด์ ซาฟารี เวิลด์ สวนสัตว์ ฟาร์มสัตว์และการแสดงของสัตว์ รวมทั้งการแสดงศิลปวัฒนธรรม ทัศนียภาพวัฒนธรรม หรือสถานท่องเที่ยวต่าง ๆ





3. การบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

3.1 การบริการนำเที่ยว

การเดินทางท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่ต้องเกี่ยวข้องกับการบริการหลายด้านและต่างถิ่นฐาน หากไม่มีประสิทธิภาพและการจัดการที่ดี นักท่องเที่ยวอาจพบกับความยุ่งยาก การบริการนำเที่ยวหรือธุรกิจท่องเที่ยวจึงเข้ามามีบทบาทเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ได้ให้ความหมายของธุรกิจนำเที่ยว คือ “การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดหรือการให้บริการหรืออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร ทัศนอาจร และหรือมัคคุเทศก์ ให้กับนักท่องเที่ยว” การบริการนำเที่ยว หรือธุรกิจนำเที่ยวจึงเป็นส่วนสำคัญของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว ซึ่งอาจแบ่งประเภทของการบริการนำเที่ยวได้ดังนี้

(1) การนำเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศ (Inbound Tour) หมายถึงการให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศนั้น ๆ

(2) การนำเที่ยวคนในประเทศไปท่องเที่ยวต่างประเทศ (Outbound Tour) หมายถึงการให้บริการนำคนภายในประเทศ ออกไปท่องเที่ยวต่างประเทศ

(3) การนำเที่ยวนักท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tour) หมายถึงการให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่มีถิ่นฐานถาวรภายในประเทศนั้น ๆ

ธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่ อาจให้บริการนำเที่ยวหลายประเภท เช่น หากให้บริการนักท่องเที่ยวดังประเทศ เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศ จะให้บริการนำเที่ยวคนในประเทศไปท่องเที่ยวต่างประเทศด้วย เป็น Inbound Tour / Outbound Tour ส่วนธุรกิจนำเที่ยวที่ให้บริการนำเที่ยวแก่คนในประเทศนั้นจะให้บริการนำเที่ยวทั้งภายในประเทศและต่างประเทศด้วยจะเป็น Domestic Tour/Outbound Tour โดยมีผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operator) และตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว (Travel Agency) เป็นผู้ดำเนินการ

สำหรับประเทศไทย พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ได้กำหนดให้ผู้ที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องขอรับใบอนุญาต โดยแบ่งการประกอบธุรกิจนำเที่ยวเป็น 3 ประเภท ดังนี้

(1) การประกอบธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ หมายถึง การประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใด ในจังหวัดหนึ่งจังหวัดใด และจังหวัดที่มีเขตพื้นที่ติดต่อกับจังหวัดนั้น

(2) การประกอบธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ หมายถึงการประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดภายในราชอาณาจักร

(3) การประกอบธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ หมายถึง การประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดในต่างประเทศ หรือนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดภายในประเทศ

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ จะประกอบธุรกิจนำเที่ยวในประเทศด้วยก็ได้ โดยไม่ต้องขออนุญาตตาม (2) อีก

3.2 มัคคุเทศก์ (Tourist Guide)

มัคคุเทศก์ เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการนำเที่ยวในธุรกิจท่องเที่ยวซึ่งตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 มัคคุเทศก์หมายถึง “ผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว เกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคลโดยได้รับค่าตอบแทน” มัคคุเทศก์เป็นผู้ให้บริการท่องเที่ยวที่มีโอกาสใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด เป็นบุคคลแรกที่นักท่องเที่ยวจะได้พบ เมื่อเดินทางมาถึงจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว (Destination) ได้ทำหน้าที่ให้บริการตลอดระยะเวลาที่ท่องเที่ยว และเป็นบุคคลสุดท้าย ที่จะกล่าวอำลาเมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางกลับ มัคคุเทศก์จึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ และทัศนคติที่ดีงามตลอดจนความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ

โดยทั่วไปจะกำหนดประเภทของมัคคุเทศก์ตามลักษณะของธุรกิจนำเที่ยวดังนี้

(1) มัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยว ในประเทศ เป็นมัคคุเทศก์ในธุรกิจนำเที่ยวประเภท Inbound Tour ซึ่งให้บริการนำเที่ยวภายในประเทศแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ มัคคุเทศก์ประเภทนี้ต้องมีความรู้ภาษาต่างประเทศในระดับใช้การได้ดี และสามารถปฏิบัติงานนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้อย่างดี

(2) มัคคุเทศก์นำเที่ยวคนในประเทศไปท่องเที่ยวต่างประเทศเป็นมัคคุเทศก์ในธุรกิจนำเที่ยวประเภท Outbound Tour ซึ่งให้บริการนำเที่ยวต่างประเทศแก่คนภายในประเทศ จะทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลอำนวยความสะดวกทุกอย่างในระหว่างการเดินทางเรียกว่า Tour Leader หรือผู้นำการเดินทาง ทำหน้าที่ประสานงานกับบริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ของท้องถิ่นในประเทศที่ไปเยือนในด้านการเดินทาง ที่พัก อาหาร และการนำชมสถานที่ต่าง ๆ

(3) มัคคุเทศก์นำเที่ยวนักท่องเที่ยวภายในประเทศเป็นมัคคุเทศก์ในธุรกิจนำเที่ยวประเภท Domestic Tour ซึ่งให้บริการนำเที่ยวภายในประเทศแก่ผู้ที่มีถิ่นฐานถาวรภายในประเทศนั้น ๆ มัคคุเทศก์ประเภทนี้ไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาต่างประเทศเหมือนอย่าง 2 ประเภทแรก

การประกอบอาชีพมัคคุเทศก์จะต้องขอรับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 การอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

(1) มัคคุเทศก์ทั่วไป หมายถึง มัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานนำเที่ยวครอบคลุมในทุกสาขา สำหรับนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ

(2) มัคคุเทศก์เฉพาะ หมายถึง มัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานนำเที่ยวเฉพาะสาขา เช่น สาขาประวัติศาสตร์ โบราณคดี และการนำเที่ยวป่า เป็นต้น อันเป็นการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวที่มีความสนใจในสาขานั้น ๆ ตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ

นอกจากจะแบ่งประเภทของมัคคุเทศก์ตามลักษณะของธุรกิจนำเที่ยว หรือ ตาม พ.ร.บ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 มัคคุเทศก์อาจแบ่ง

เป็นมัคคุเทศก์อิสระ(Freelance Guide) และมัคคุเทศก์ที่สังกัดบริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์อิสระ หมายถึง มัคคุเทศก์ที่ไม่สังกัดกับบริษัทนำเที่ยว แต่จะทำงานอิสระหรือทำงานให้กับบริษัทนำเที่ยวบริษัทใดก็ได้เป็นครั้งคราว ส่วนมัคคุเทศก์ที่สังกัดบริษัทนำเที่ยวจะทำงานให้กับบริษัทนำเที่ยว บริษัทใดบริษัทหนึ่งเท่านั้น โดยเป็นมัคคุเทศก์ประจำของบริษัทนำเที่ยว

4. สินค้าที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง

นักท่องเที่ยวมักนิยมซื้อสินค้าจากท้องถิ่นหรือประเทศที่ไปเยือน อาจเป็นของใช้หรือของที่ระลึกเพื่อนำไปฝากญาติมิตรแสดงถึงน้ำใจไมตรี อาจไว้ใช้เองหรือสะสมไว้เป็นที่ระลึกถึงถิ่นที่เคยไปเยือน สินค้าที่ระลึกล้วนมีความงดงามแปลกตา บางอย่างมีการสาธิตแสดงวิธีการผลิตที่เต็มไปด้วยศิลปและความละเอียดอ่อน สามารถสร้างความสนใจและประทับใจแก่นักท่องเที่ยว จูงใจให้ซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ยิ่งจำนวนนักท่องเที่ยวมากเท่าไร โอกาสที่จะสร้างรายได้จากสินค้าที่ระลึกยิ่งสูงขึ้นด้วย

เนื่องจากการผลิตสินค้าที่ระลึก เป็นลักษณะของอุตสาหกรรมขนาดย่อมหรืออุตสาหกรรมในครัวเรือน หรือในชุมชน ซึ่งกระจายอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ โดยอาศัยแรงงาน ศิลปและความประณีต และใช้วัตถุดิบที่มีอยู่ในท้องถิ่น ทำให้เกิดการจ้างงาน การกระจายรายได้ การเพิ่มมูลค่าแก่ทรัพยากรในท้องถิ่น รวมทั้งการอนุรักษ์และส่งเสริมศิลปหัตถกรรม สินค้าที่ระลึกการท่องเที่ยว จึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่น

ผลิตภัณฑ์หัตถกรรมไทยที่ได้รับความนิยมแพร่หลาย และมีบทบาทสำคัญในด้านการส่งออก สินค้าที่ระลึกการท่องเที่ยว แบ่งเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ถึง 20 ประเภท ดังนี้¹

- | | |
|------------------------------------|---|
| (1) อัญมณี | (2) ผ้าฝ้ายและผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย |
| (3) ผลิตภัณฑ์เครื่องหนัง | (4) ดอกไม้ประดิษฐ์ |
| (5) ผลิตภัณฑ์ไม้และไม้แกะสลัก | (6) ภาพเขียน รูปแกะสลักและรูปปั้น |
| (7) เครื่องรูปพรรณและเครื่องประดับ | (8) ผลิตภัณฑ์โลหะหล่อ |
| (9) เครื่องเรือนไม้ | (10) ผลิตภัณฑ์จากหอยมุก งา และกระดูกสัตว์ |
| (11) เครื่องเรือนหวาย | (12) เครื่องปั้นดินเผา |
| (13) ผ้าไหมและผลิตภัณฑ์ผ้าไหม | (14) ตุ๊กตา |

- | | |
|------------------------------|------------------------------------|
| (15) เครื่องทองลงหิน | (16) เครื่องเขิน |
| (17) เครื่องเงินและเครื่องถม | (18) ร่มกระดาษ |
| (19) เครื่องจักรสาน | (20) ผลิตภัณฑ์หัตถกรรมประเภทอื่น ๆ |

การพัฒนาธุรกิจสินค้าที่ระลึก

สินค้าที่ระลึกมักจะมาจากงานหัตถกรรม (Handicraft) ซึ่งเป็นผลผลิตภายในครัวเรือน เรียกว่า อุตสาหกรรมในครอบครัว (Home Industry) โดยใช้วัสดุหรือทรัพยากรท้องถิ่นมาเป็นวัตถุดิบในการผลิต ถือเป็นอุตสาหกรรมพื้นเมือง ซึ่งกระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาค โดยมีวัตถุประสงค์ในการผลิตดั้งเดิมคือเพื่อใช้งาน ต่อมาจึงมีการผลิตเพื่อจำหน่าย กลายมาเป็นธุรกิจสินค้าที่ระลึกการท่องเที่ยว ซึ่งควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(1) รูปแบบผลิตภัณฑ์และการเลือกวัสดุที่นำมาใช้ในการผลิต โดยรูปแบบของผลิตภัณฑ์ ควรได้รับการออกแบบและกำหนดขนาดให้เหมาะสมตามลักษณะการใช้และมีความสวยงามประณีต ส่วนวัสดุที่นำมาใช้ในการผลิตต้องสอดคล้องกลมกลืนและมีคุณสมบัติตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน

(2) คุณภาพและมาตรฐาน นอกเหนือจากรูปลักษณะที่เหมาะสมสวยงาม ควรคำนึงถึงคุณภาพและมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ การผลิตสินค้าที่ไม่มีคุณภาพไม่ได้มาตรฐาน จะสร้างความเสียหายต่อภาพพจน์ของสินค้าทั้งหมด มีผลกระทบต่อธุรกิจการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

(3) การบริการ ผู้ซื้อหรือนักท่องเที่ยวอาจมาจากท้องถิ่นใกล้เคียงหรือต่างถิ่นแดนไกล และสินค้าบางอย่างอาจมีขนาดใหญ่ไม่สะดวกที่นักท่องเที่ยวจะนำกลับไป ในระหว่างการเดินทาง จึงต้องมีการพัฒนาในเรื่องของการบริการ เริ่มจากการรับสั่งสินค้า การบรรจุหีบห่อ การจัดส่ง และการบริการพิเศษอื่น ๆ

(4) ตลาดจำหน่าย ควรได้รับการส่งเสริมช่องทางการจำหน่าย และสถานที่จำหน่ายให้กว้างขวางเพิ่มขึ้น นอกเหนือจากแหล่งผลิตในพื้นที่นั้น ๆ โดยเฉพาะตลาดในส่วนกลาง ซึ่งเป็นตัวแทนของทุกภูมิภาค หรือตลาดต่างประเทศเพื่อการส่งออก

(5) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ซึ่งปกติจะทำความคู่ไปกับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว แต่ควรเน้นในเรื่องของการสาธิต แสดงวิธีการผลิต การจัดนิทรรศการแสดงผลผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ รวมทั้งให้รายละเอียดของแหล่งหรือสถานที่จำหน่าย

นอกจากนี้ยังมีธุรกิจบริการด้านต่าง ๆ ที่ถือเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกสนับสนุนการท่องเที่ยว ได้แก่ การบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บัตรเครดิต และเช็คเดินทาง รวมทั้งการประกันภัย ซึ่งเป็นบริการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยให้การเดินทางท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยว

เชิงอรรถ

¹ สามพร มณีไมตรีจิต. “บทบาทวัฒนธรรมไทยกับการท่องเที่ยว”
มรดกศิลปวัฒนธรรมไทย. เอกสารประกอบโครงการอบรมผู้นำเยาวชน เพื่อการอนุรักษ์
พิทักษ์ท่องเที่ยวไทย ครั้งที่ 2 วันที่ 16 - 21 ตุลาคม 2535. น. 12 - 18.