

บทที่ ๑

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของหัวข้อวิทยานิพนธ์

ปัจจุบัน อุตสาหกรรมท่องเที่ยว นับว่าเป็นกิจกรรมสำคัญที่มีผลต่อภาวะทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของแต่ละประเทศ โดยเฉพาะกับประเทศที่กำลังพัฒนา กล่าวคือ ทางด้าน เศรษฐกิจ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวช่วยให้เกิดมีรายได้เป็นรูปเงินตราต่างประเทศ และแก้ไข การขาดดุลชำระหนี้เงินของประเทศอื่นเนื่องมาจากการขาดดุลทางการค้า^๑ ในขณะเดียวกัน ช่วย ให้นักลงทุนมีความสนใจในกิจการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ชักตุนปัญหาการว่างงาน มีการผลิตสินค้า พื้นเมืองและของที่ระลึกโดยใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เป็นประโยชน์ เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ ประชาชนทุกระดับและทุกท้องถิ่น ส่วนทางด้านสังคมและวัฒนธรรม การท่องเที่ยวช่วยให้มีการ อนุรักษ์และฟื้นฟูศิลปและวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่แก่นักท่องเที่ยว และทางด้านการเมืองนั้น ถือเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างประเทศ แต่อย่างไรก็ตาม ประเทศที่มีความก้าวหน้าในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จะต้องมีความเอาใจใส่ใน การที่จะดำเนินการและวางแผนพัฒนาสิ่งที่เป็นบริการและอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว โดยถือเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการเป็นเครื่องช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศด้วย

สำหรับประเทศไทย อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจัดได้ว่ายังไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร ทั้ง ๆ ที่ มีทรัพยากรในการท่องเที่ยวและมีคุณค่าทางศิลปและประวัติศาสตร์มากมาย ปัญหาสำคัญอย่างหนึ่ง

^๑ อ่านเพิ่มเติม โอภาส เนตรอำไพ, "ความสำคัญของการท่องเที่ยวกับดุลการชำระเงิน." อนุสาร อ.ส.ท. ๑๔ (ธันวาคม ๒๕๑๗) : ๒๔-๒๕, ๕๔-๖๑.

คือ เนื่องจากการบริการและอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว ซึ่งจำเป็นที่จะต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุงทั้งในด้านกำลังคนในการให้บริการ อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวก และระเบียบวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ ทั้งในฝ่ายรัฐบาลและเอกชน โดยมีเอกชนเป็นผู้ลงทุนในธุรกิจอันได้แก่ โรงแรม ร้านอาหารและภัตตาคาร บริษัทนำเที่ยว ร้านค้าจำหน่ายของที่ระลึก การบริการรถยนต์และเรือโดยสาร และศูนย์การท่องเที่ยว ส่วนรัฐบาลเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในเรื่องระเบียบพิธีการเข้าเมือง การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยว การสาธารณสุข-โรค การจัดตั้งและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว

ในการศึกษาของวิทยานิพนธ์นี้ ส่วนหนึ่งจึงได้ทำการวิเคราะห์ปัญหาในด้านการบริการและอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งของการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศ และโดยเหตุที่กำลังคนเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการให้บริการที่ย่งยากที่สุด เนื่องจากบุคคลมีชีวิตจิตใจ มีอารมณ์ความรู้สึก และมีพฤติกรรมที่ยากแก่การควบคุม ดังนั้น กำลังคนที่ดีและมีมาตรฐานจึงถือเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่วิธีหนึ่ง ส่วนสำคัญของวิทยานิพนธ์นี้ ได้เลือกอาชีพมัคคุเทศก์ซึ่งเป็นกำลังคนในธุรกิจบริษัทนำเที่ยว และมีโอกาสคอยให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการตลอดเวลาที่พำนักอยู่ในประเทศไทย เพื่อทำการศึกษาถึงผลการปฏิบัติงานที่จะมีต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศ และความต้องการในกำลังคนด้านนี้ตามแนวโน้มของความเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอนาคต ควบคู่กับการวิเคราะห์ปัญหาการบริการและอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวในสถานการณ์ปัจจุบัน

วัตถุประสงค์และขอบเขตของการศึกษา

๑. เพื่อทำการวิเคราะห์ปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวในด้านการบริการและอำนวยความสะดวก โดยรัฐบาลและเอกชนจะมีส่วนเข้ามาดำเนินการแก้ไขอย่างไร

๒. ทำการศึกษาวิธีการดำเนินงานและปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ซึ่งเป็นกำลังคนที่สำคัญของธุรกิจบริษัทนำเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อประกอบการพิจารณาผลจากการปฏิบัติงาน ว่าจะมีต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศอย่างไร

๓. เพื่อทำการศึกษานวโน้มในอนาคตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และพิจารณาความต้องการของกำลังคนด้านมัคคุเทศก์

วิธีดำเนินการค้นคว้าและวิจัย

ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้นำมาอ้างอิงหรือเป็นแนวทางในการศึกษาและวิเคราะห์ในการทำวิทยานิพนธ์นี้ ได้มาจากการรวบรวมข้อมูลทางด้านเอกสารและการสำรวจ กล่าวคือ ในการพิจารณาเรื่องการลงทุนส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศไทย ได้อาศัยข้อมูลเพื่อเป็นการอ้างอิงจากคำบรรยายวิชา "หลักดำเนินงานองค์การจันทน์น้ำเที่ยว" โดยอาจารย์พิมพ์ใจ (สกุลรัตนะ) โพธิ์ภักดิ์ และ "หลักการท่องเที่ยว" โดยพันเอกสมชาย หิรัญกิจ ภาควิชาการท่องเที่ยว สาขาการบริหารอุตสาหกรรมเดินทาง คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เอกสารเผยแพร่ขององค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เรื่อง "อดีต, ปัจจุบัน อำนางหน้าที่ขององค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อ.ส.ท.)" อนุสาร อ.ส.ท. และตัวเลขทางสถิติ โดยความเอื้อเฟื้อจากหน่วยงานรวบรวมและวิเคราะห์ข่าวสาร อ.ส.ท. และในเรื่องการวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว ได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์โดยอาศัยข้อมูลจากเอกสารซึ่งจัดพิมพ์โดย อ.ส.ท. ได้แก่ รายงานการสัมมนาว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยวครั้งที่ ๒ ณ ศาลาสันติธรรม กรุงเทพฯ ๖ ๒๓-๒๔ มีนาคม ๒๕๐๙, สัมมนาว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยวภาคใต้ ครั้งที่ ๑ วันที่ ๒-๓ กรกฎาคม ๒๕๑๓ ณ ห้องประชุมเทศบาลเมืองหาดใหญ่ สงขลา, สัมมนาว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยวภาคอีสาน ครั้งที่ ๑ ณ จังหวัดขอนแก่น ๑๘-๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๑๔, สัมมนาผู้นำทางการท่องเที่ยวทั่วประเทศ ครั้งที่ ๑ วันที่ ๑๗-๒๑ มกราคม ๒๕๒๐, แผนพัฒนาการท่องเที่ยวในช่วงระยะของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๒๐-๒๕๒๔), รายงานการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว, วารสารและหนังสือพิมพ์ต่าง ๆ

สำหรับส่วนสำคัญของวิทยานิพนธ์ คือ บทบาทของมัคคุเทศก์ต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้น ผู้เขียนได้อาศัยการศึกษาข้อมูลจากเอกสารซึ่งเกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ ได้แก่ หนังสือที่ระลึกประจำรุ่นของนักศึกษามัคคุเทศก์ รุ่นที่ ๔ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, หนังสือที่ระลึกประจำรุ่นของนักศึกษามัคคุเทศก์ รุ่นที่ ๒ มหาวิทยาลัยศิลปากร, หนังสือที่ระลึกเนื่องในโอกาส

ฉลองสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ, ตัวอย่างพระราชบัญญัติธุรกิจการนำเที่ยวของประเทศญี่ปุ่น และ
อนุสาร อ.ส.ท. นอกจากนั้น ยังมีข้อมูลซึ่งได้จากการสำรวจแบ่งออกเป็น ๒ แบบ คือ การ
สัมภาษณ์และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมและในฐานะบุคคลภายนอกกลุ่ม วิธีการสัมภาษณ์
ได้ใช้แบบการพบปะและสนทนากับมัคคุเทศก์ โดยการซักถามถึงวิธีการปฏิบัติงานของบุคคลอาชีพนี้
ปัญหาที่ประสบในระหว่างการปฏิบัติงาน ความคิดเห็นส่วนตัวที่มีต่ออาชีพมัคคุเทศก์ และผลสะท้อน
ขึ้นเกิดจากการปฏิบัติตนของมัคคุเทศก์ต่อการท่องเที่ยวของประเทศ ในการสัมภาษณ์ ผู้เขียนได้มี
โอกาสสนทนากับผู้จัดการบริษัทนำเที่ยว ซึ่งเคยทำงานด้านมัคคุเทศก์มาก่อน และปัจจุบันดำรง
ตำแหน่งการบริหารงานของสมาคมเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ๒ ท่าน ผู้จัดการบริษัทนำเที่ยวซึ่ง
ทำงานด้านมัคคุเทศก์ด้วย ๑ ท่าน มัคคุเทศก์สังกัดบริษัท ๔ ท่าน มัคคุเทศก์อิสระ ๑ ท่าน
มัคคุเทศก์ไม่สังกัดบริษัท (ไกด์ผี) ๑ ท่าน นอกจากนี้ยังได้มีโอกาสพบปะและสนทนากับเจ้าหน้าที่
ของสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว ในเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์

ส่วนวิธีการสังเกตการณ์นั้น โดยเหตุที่บริษัทนำเที่ยวจะต้องคำนึงถึงการให้ความสะดวก
และสร้างความพอใจให้กับลูกค้ามากที่สุด ดังนั้น การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมจึงมีโอกาสน้อย
เพราะบริษัทนำเที่ยวเกรงว่าบุคคลภายนอกจะสร้างความรำคาญและไม่พอใจแก่ลูกค้า ผู้เขียนได้
มีโอกาสร่วมรายการการนำเที่ยวจากบริษัทนำเที่ยว ๒ แห่ง โดยเป็นการนำชมพระบรมมหารา-
ราชวังและวัดพระแก้ว ๑ ครั้ง รายการนำชมเมืองและวัด ๑ ครั้ง รายการตลาดน้ำวัดไทร
และวัดอรุณราชวราราม ๑ ครั้ง รายการตลาดน้ำดำเนินสะดวก ๑ ครั้ง สวนสามพราน ๒
ครั้ง และรายการซื้อของ ๒ ครั้ง สำหรับการสังเกตการณ์ในฐานะบุคคลภายนอกกลุ่ม ได้
ทำการสำรวจที่วัดพระแก้ว ๒ ครั้ง วัดพระเชตุพน ฯ ๑ ครั้ง และวัดเบญจมพิตร ๑ ครั้ง

นอกจากนี้ ผู้เขียนยังได้อาศัยข้อมูลและประสบการณ์ที่ได้จากการเข้ารับการอบรมมัคคุ-
เทศก์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร ร่วมกับองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่
๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๑๘ - ๑๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๑๘

การศึกษาแนวโน้มของการท่องเที่ยวในอนาคต ได้อาศัยข้อมูลจากแผนพัฒนาการท่องเที่ยว
ในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๒๐-๒๕๒๔) ของ อ.ส.ท.
มาเป็นส่วนประกอบในการวิเคราะห์เพิ่มเติมจากข้อมูลทั้งหมด ดังได้ระบุนำข้างต้น

อนึ่ง ในระหว่างการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวนี้ เมื่อมีข้อสงสัยหรือมีความจำเป็นต้องหารายละเอียดเพิ่มเติม ผู้เขียนได้ติดต่อสอบถามสัมภาษณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ เพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เช่น ส่วนสถิติและวิจัย ส่วนวิชาการ และส่วนสารบรรณภาษาไทย องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เลขาธิการสหกรณ์แห่งประเทศไทย จำกัด กองสุขาภิบาล กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ รัฐบาลควรมีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมอุตสาหกรรมด้านนี้อย่างจริงจัง กำลังคนที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม เป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงคำนึงถึง

การศึกษาเรื่องบทบาทของมัคคุเทศก์ต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว จึงคาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังนี้ คือ

๑. เป็นการเน้นให้เห็นความสำคัญของอาชีพมัคคุเทศก์ที่มีต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศ และรัฐบาลควรจะทำให้ความสนใจต่อบุคคลกลุ่มนี้
๒. เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจจะได้ทำความเข้าใจและทราบถึงภาระหน้าที่ของการเป็นมัคคุเทศก์ที่ได้อย่างแท้จริง