

บทบาทของมัคคุเทศก์ต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศไทย



นางสาวสมใจ เจริมวงศาเวช

005163

วิทยานิพนธ์นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

แผนกวิชาการตลาด

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. ๒๕๒๑

THE ROLE OF GUIDES IN TOURISM PROMOTION IN THAILAND

Miss Somjai Chalermvongsavej

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Commerce

Department of Marketing

Graduate School

Chulalongkorn University

1978

หัวข้อวิทยานิพนธ์      บทบาทของมัลลิกเทศก์ต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศไทย  
โดย                              นางสาวสมใจ เฉลิมวงศาเวช  
แผนกวิชา                      การตลาด  
อาจารย์ที่ปรึกษา              ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ถาวร ฉวรรณกุล



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุประสิทธิ์ บุญนาค)

รักษาการในตำแหน่ง  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุธี เอกะหิตานนท์)

ประธานกรรมการ

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ถาวร ฉวรรณกุล)

กรรมการ

.....  
(อาจารย์ พิมพ์ใจ โพธิ์ภักดิ์)

กรรมการ

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อวิทยานิพนธ์      บทบาทของมัคคุเทศก์ต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศไทย  
 ชื่อนิสิต                      นางสาวสมใจ เฉลิม่วงศาเวช  
 อาจารย์ที่ปรึกษา            ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ถาวร ฉวรรณกุล  
 แผนกวิชา                      การตลาด  
 ปีการศึกษา                    ๒๕๒๑



บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้มีความมุ่งหมายในการวิเคราะห์ปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว ในด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว ทั้งส่วนงานของรัฐบาล และธุรกิจเอกชน ทำการศึกษาริธีการดำเนินงานของมัคคุเทศก์ซึ่งเป็นกำลังคนที่สำคัญในธุรกิจบริษัทนำเที่ยว อันเป็นองค์ประกอบของการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวอย่างหนึ่ง โดยการคำนึงถึงผลที่จะมีต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศ ตลอดจนการพิจารณาแนวโน้มในอนาคตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และความต้องการกำลังคนในด้านมัคคุเทศก์ ทั้งนี้โดยมีวิธีการศึกษาด้วยการอาศัยข้อมูลจากวารสารและ เอกสารตีพิมพ์ขององค์การและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การสัมภาษณ์และสังเกตการณ์การดำเนินงานของมัคคุเทศก์ ตลอดจนการสัมภาษณ์บุคคลในองค์การที่เกี่ยวข้องกับงานด้านนี้

จากผลการศึกษา ชี้ให้เห็นถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวนั้น มีสาเหตุใหญ่เนื่องจากรัฐบาลทุกสมัยไม่ได้ให้ความสนใจในการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศอย่างจริงจัง สิ่งที่ต้องพิจารณาคำเนินการได้แก่

๑. ออกกฎหมายว่าด้วยการควบคุมมาตรฐานและการจัดระเบียบธุรกิจท่องเที่ยวของเอกชน เพื่อให้มีบริการที่เป็นมาตรฐาน และไม่เอาัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว โดยมีองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นผู้รับมอบอำนาจในการดำเนินการ และมีหน่วยงาน

ประสานงานระหว่างกิจกรรมทางการท่องเที่ยวเกี่ยวกับกระทรวงหรือหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

๒. จัดตั้งหน่วยงานเพื่อควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. จัดสรรงบประมาณและกำลังเจ้าหน้าที่ของรัฐให้เพียงพอสำหรับงานบริการด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้อย่างรีบเร่ง

ในส่วนเกี่ยวกับบทบาทของมัคคุเทศก์ที่จะมีต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว จากกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นภาระหน้าที่โดยตรงของมัคคุเทศก์ที่จะต้องปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการมีส่วนช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก โดยการให้ความเอาใจใส่และดูแลนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ให้คำแนะนำด้วยความหวังดี ให้การต้อนรับอย่างเป็นมิตรไมตรี เป็นต้น กิจกรรมเหล่านี้มีส่วนช่วยให้เกิดผลต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว

๑. การช่วยโฆษณาและเผยแพร่ชื่อเสียงของประเทศ โดยการให้ความรู้และเรื่องราวที่ถูกต้องเกี่ยวกับประเทศ การสร้างความประทับใจโดยอาศัยความมีมิตรไมตรี และการเป็นตัวแทนของวัฒนธรรมไทย

๒. การช่วยเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยว โดยการสร้างความสนใจและความต้องการของนักท่องเที่ยว ในอันที่จะหาความพอใจจากการแสวงหาของที่ระลึกหรือสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่เป็นเอกลักษณ์ของประเทศไทย

๓. การจัดหาและอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว และการเสนอบริการในแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ ตลอดจนการขยายรายการนำเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่เดิม

๔. การให้ความร่วมมือและประสานงานกับรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยการปฏิบัติตนเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี เสนอความคิดเห็นและคำแนะนำต่าง ๆ ไปยังหน่วยงานรัฐบาลและองค์การเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ตลอดจนให้การสนับสนุนและปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการมัคคุเทศก์ ซึ่งกำลังจะมีขึ้นในอนาคต

๑

อย่างไรก็ตาม แม้ว่ามัลดีฟส์จะมีบทบาทต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว แต่รัฐบาลก็ยังไม่ได้ให้ความสนใจต่ออาชีพนี้อย่างจริงจัง สิ่งที่ควรพิจารณาคำเนินการ ได้แก่

๑. ออกกฎหมายควบคุมมัลดีฟส์ เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการ โดยระบุผู้ที่ประกอบอาชีพนี้ได้จะต้องมีบัตรอนุญาตจากรัฐบาล ซึ่งเป็นการจำกัดโควต้าด้วย

๒. ดำเนินการสำรวจจำนวนมัลดีฟส์ที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันและรายได้เฉลี่ยต่อคน เพื่อจัดทำกำลังคนตามความต้องการของตลาดแรงงานด้านนี้ ซึ่งจะเพิ่มมากขึ้นตามแนวโน้มของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่จะสูงขึ้นในอนาคต และสร้างความสนใจในอาชีพนี้แก่ประชาชนโดยทั่วไป

๓. ดำเนินการตามกฎหมายกับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาแย่งอาชีพของคนไทย

THESIS TITLE            The Role of Guides in Tourism Promotion in Thailand  
NAME                      Miss Somjai Chalermvongsavej  
THESIS ADVISOR        Assistant Professor Thavorn Chavarnakul  
DEPARTMENT            Marketing  
ACADEMIC YEAR        1978



#### ABSTRACT

The purposes of this thesis are to analyse the problems affecting the tourism promotion in travel services and facilities which are operated by both government and private sectors, to study the tour guide work and the effectiveness of his activities to the tourism promotion and to consider the tourist industry trend of growth in the future and the demand in tour guide career. The thesis is composed of the information from journals and printed matters of various organizations and units concerned with tourism, the information from interview and observation of the tour guide operations and the views from the persons concerned in this industry.

The results of the study indicate that the main cause of problems in the travel services and facilities is the non-encouragement of the government in tourism promotion and development. The activities which should be performed are:

1. The establishment of laws and regulations relating to control and supervising of the private travel industry operations through the Tourist Organization of Thailand administration and the setting up of a unit to co-ordinate the tourism activities among the ministries or administrative units related with tourism.

2. The establishment of a unit to control and supervise the effectiveness of personnel concerned in tourism operation.

3. The provision of adequate budget and number of officers for the public utilities services and rapidly conduct according to the mentioned projects of the country development.

With regard to tour guide operation, the tour guide activities have a direct role in the improvement of travel services and facilities in providing good care toward the customers, the warm hospitality, the sincere suggestion and warning etc. Specifically, a tour guide can help in the promotion of tourism by:

1. advertising and establishing good reputation of the country by giving tourists accurate information about Thailand, showing cordiality, thereby giving a favourable impression to the customers; and being a true representative of the Thai culture.

2. helping to increase the national income from tourism by creating interest and motivate the visitors to seek satisfaction through enjoyment of goods and services which are unique and characteristic of Thailand.



3. providing and preserving the tourist attraction areas and offer tour programmes to the new places as well as the old ones.

4. co-operating with the government in tourism promotion directly by showing good conduct, contributing ideas and opinions to the tourist organizations and units and strictly observing the Tourist-Guide Business Law that will be established.

Although the tour guide operation has a direct effect upon the tourism promotion of the country, the government has not seriously paid attention to this career. It is therefore recommended that the followings should be performed:

1. To establish the Tourist-Guide Business Law to contribute toward the betterment of the standard service and to get rid of phoney guide with this law indicating the one who intends to engage himself in this career must obtain license from the government.

2. To research the number of the regularly employed tour guides with the average revenue for supporting this kind of manpower to the demand in the future which will be increased according to the growth of the tourist industry and to be popularized.

3. To penalize the foreign guide which is prohibited to be guide in Thailand.



### กิติกรรมประกาศ

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. สุธี เอกะจิตานนท์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ถาวร ฉวรรณกุล และอาจารย์ พิมพ์ใจ โพธิ์ภักดิ์ ที่ได้กรุณาให้เป็นประธานกรรมการ และกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อีกทั้งยังได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่าง ๆ ซึ่งทำให้วิทยานิพนธ์นี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ถาวร ฉวรรณกุล อาจารย์ที่ปรึกษาในการเขียนวิทยานิพนธ์นี้ ซึ่งได้กรุณาให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำตั้งแต่การเลือกหัวข้อวิทยานิพนธ์ การขออนุมัติ การวางแผนขั้นตอนการศึกษาและวิจัย ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ และขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุรชานา วิวัฒนาชาติ อาจารย์ที่ปรึกษาประจำแผนกการตลาด ที่ได้ให้ความเอาใจใส่และกำลังใจแก่ผู้เขียนตลอดเวลา นอกจากนี้ ยังได้กรุณาให้คำแนะนำและเื้ออำนวยการความสะดวกต่าง ๆ ในการขออนุมัติหัวข้อและการสอบวิทยานิพนธ์อีกด้วย

อนึ่ง ในการเขียนวิทยานิพนธ์นี้ ผู้เขียนได้รับความกรุณาและร่วมมือช่วยเหลือเป็นอย่างดีในด้านการรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจจากบุคคลที่เกี่ยวข้องหลายท่าน ซึ่งผู้เขียนรู้สึกซาบซึ้งใจ และใคร่ขอกราบขอบพระคุณและขอบคุณไว้ในโอกาสนี้ ได้แก่ คุณเอกกิงศักดิ์ สุวรรณทัต ที่ปรึกษาสมาคมมัดคุกเทศก์อาชีพและผู้จัดการทั่วไปของบริษัทตราเร็กซ์ จำกัด คุณพินธุสาร อมาตยกุล อุปนายกสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว และกรรมการผู้จัดการบริษัท ซี. แอนด์ เอฟ. แทรเวล จำกัด คุณเจริญ ธรรมภักษ์ ผู้จัดการบริษัทสยามอินเตอร์แทรเวล แอนด์ทัวร์ จำกัด คุณวรทัย รินธนาเลิศและคุณสถิตย์ ลีริสวัสดิ์ มัดคุกเทศก์ประจำสำนักงานท่องเที่ยวบริษัททิทแฮลล์ จำกัด คุณวรรณภา พิทยชาครวัตร และคุณจินดา ปาวา มัดคุกเทศก์ประจำบริษัท ซี. แอนด์ เอฟ. แทรเวล จำกัด คุณรีโน ชาร์ต และคุณวรณูช พิทะเคนทร์

ในด้านการรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร ผู้เขียนได้รับความร่วมมือช่วยเหลือในการค้นหาและให้ยืมเอกสารจากเจ้าหน้าที่ศูนย์เอกสารประเทศไทย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่ประจำห้องวารสารและห้องค้นคว้า หอสมุดแห่งชาติ เจ้าหน้าที่ประจำห้องสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และเจ้าหน้าที่ประจำหอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จึงขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้ด้วย

นอกจากนี้ ผู้เขียนขอขอบคุณ คุณอุไรวรรณ รัชพลเมือง เจ้าหน้าที่แห่ง Japan National Tourist Organization สาขาประจำประเทศไทย ซึ่งเอื้อเอื้อให้เอกสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของประเทศญี่ปุ่น คุณภรณ์ เจริญชัยศรี เจ้าหน้าที่ส่วนสารบรรณภาษาไทย องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กรุณาให้ยืมเอกสารบางเล่มซึ่งจัดพิมพ์โดยองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย คุณประภทร์ สุทธาเวช และคุณธีรพล ศรีโยธา ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ของสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว ซึ่งได้กรุณาเล่ารายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับมัคคุเทศก์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสมาคม ฯ และเจ้าหน้าที่หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งผู้เขียนได้ติดต่อสอบถามรายละเอียดบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาและวิจัยนี้

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณ คุณสุทธิมน จันทร์นิภาพงศ์ และคุณมาลี งามอภิชาติ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในด้านอุปกรณ์การจัดพิมพ์บางอย่าง.

สมใจ เฉลิมวงศาเวช

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ก
✓ บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฅ
รายการตารางประกอบ .....	ฉ
รายการรูปประกอบ .....	ท
บทที่	
๑. บทนำ .....	๑
๒. การส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศไทย .....	๖
๓. การวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว .	๒๔
๔. บทบาทของภาคเอกชนต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว .....	๔๕
๕. แนวโน้มของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอนาคต .....	๑๐๘
๖. บทสรุปและข้อเสนอแนะ .....	๑๒๘
บรรณานุกรม .....	๑๓๕
ประวัติ .....	๑๔๑

## รายการตารางประกอบ

ตารางที่	หน้า
๑. รายได้จากการท่องเที่ยวปี พ.ศ. ๒๕๐๓-๒๕๒๐ .....	๑๔
๒. การเปรียบเทียบจำนวนรายได้จากการท่องเที่ยวและรายการสินค้า- ส่งออกของประเทศไทย .....	๑๔
๓. จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย- พ.ศ. ๒๕๐๓-๒๕๒๐ .....	๑๖
๔. การเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวที่ไปเยือนประเทศไทย ฮองกง- ญี่ปุ่น สิงคโปร์ มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ ไต้หวัน และอินโดนีเซีย .....	๑๔
๕. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวต่อคนต่อวัน และจำนวนวันพักเฉลี่ย .....	๒๐
๖. จำนวนห้องพักโรงแรมในกรุงเทพมหานครและในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ...	๒๖
๗. ตัวอย่างรายการนำเที่ยวของบริษัททิทแฮล์ม จำกัด .....	๔๒
๘. รายการนำเที่ยวของ Around Thailand Tour .....	๖๔
๙. สถิติการอบรมมัคคุเทศก์ .....	๗๗
๑๐. จำนวนร้านขายของที่ระลึกต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร .....	๘๔
๑๑. รายชื่อร้านค้าของที่ระลึกซึ่ง อ.ส.ท. ให้การรับรอง .....	๘๖
๑๒. สถิติผู้ผ่านการสอบคัดเลือกเป็นมัคคุเทศก์ของกระทรวงการขนส่ง- ประเทศญี่ปุ่น .....	๑๐๐
๑๓. การพยากรณ์จำนวนนักท่องเที่ยวของ Boeing, PATA และ Bullockus กับจำนวนที่เกิดขึ้นจริง .....	๑๐๙

ตารางที่		หน้า
๑๔.	การพยากรณ์จำนวนนักท่องเที่ยวปี พ.ศ. ๒๕๒๓ .....	๑๑๐
๑๕.	การพยากรณ์จำนวนนักท่องเที่ยวในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจฉบับที่ ๕ .....	๑๑๓
๑๖.	การพยากรณ์นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย แยกตามตลาดสำคัญ .....	๑๑๔
๑๗.	รายชื่อบริษัทนำเที่ยวที่เป็นสมาชิกของสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว .....	๑๒๑

## รายการรูปประกอบ

รูปที่		หน้า
๑.	แสดงการเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวที่ไปเยือนประเทศ- ฮ่องกง ญี่ปุ่น ไทย สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ และมาเลเซีย .....	๑๔
๒.	การกระจายค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว .....	๒๑
๓.	หนังสือขออนุญาตเข้ารับผู้โดยสารที่ห้องผู้โดยสารขาเข้า .....	๕๐
๔.	เส้นทางไปยังบริเวณตลาดน้ำวัดไทรและวัดอรุณราชวราราม .....	๖๑
๕.	แสดงจุดแวะพักต่าง ๆ ของรายการ Around Thailand Tour .....	๖๔
๖.	จังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวของประเทศ .....	๖๖
๗.	เครื่องหมายซึ่ง อ.ส.ท. ออกให้กับร้านค้าของที่ระลึกที่ได้รับการรับรอง ..	๘๔
๘.	ฤดูกาลท่องเที่ยว .....	๑๑๔