



บทที่ ๓

การวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว

ตามที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ ๒ ผลผลิตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นในรูปการให้บริการ และอำนวยความสะดวก ซึ่งแตกต่างกับอุตสาหกรรมอื่น และเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานร่วมกัน ระหว่างรัฐบาลและเอกชน กิจกรรมเหล่านี้มีความสัมพันธ์เกี่ยวโยงเป็นลูกโซ่ กล่าวคือ ก่อนที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางไปเยือนประเทศใด เขาจะต้องได้รับคำบอกเล่าจากญาติมิตร หรือข่าวสารการท่องเที่ยวของประเทศนั้น เพื่อทำการตัดสินใจ เมื่อเดินทางเข้าถึงประเทศนั้นแล้ว บริการอันดับแรกที่จะได้รับ คือการผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมือง จากนั้นจะมีตัวแทนจากบริษัทนำเที่ยวซึ่งติดต่อไว้แล้วสำหรับกลุ่มที่เข้ามา โดยซื้อบริการผ่านบริษัทนำเที่ยวมาต้อนรับ พาไปยังที่พัก เที่ยวยามสถานที่ที่สวยงามและสิ่งที่น่าสนใจสำหรับการท่องเที่ยว รับประทานอาหารตามภัตตาคารและร้านอาหาร เที่ยวยามและซื้อสินค้าและของที่ระลึกต่าง ๆ บางกลุ่มจะมีการเดินทางเข้ามาโดยส่วนตัว ไม่ผ่านการบริการของบริษัทนำเที่ยว แต่จะมาซื้อรายการนำเที่ยวจากบริษัทท่องเที่ยวในประเทศเอง หรือทำการขอรายละเอียดการท่องเที่ยวจากองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว ตลอดเวลาที่นักท่องเที่ยวเหล่านี้พำนักอยู่ในประเทศ จะต้องได้รับการบริการด้านสาธารณสุขและความปลอดภัยควบคู่ไปด้วย กิจกรรมต่าง ๆ นี้จะต้องดำเนินการให้เป็นที่พอใจและสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวให้มากที่สุด แต่เนื่องจากมีหน่วยงานหลายฝ่ายเข้ามาเกี่ยวข้อง โอกาสที่จะเกิดความบกพร่องหรือเกิดมีปัญหาที่จะมีผลต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศย่อมมีมาก และกระทบกระเทือนต่อรายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศด้วย

การบริการและอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวของภาคธุรกิจเอกชน

การบริการด้านการโรงแรม ธุรกิจโรงแรมถือเป็นกระดูกสันหลังของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพราะผู้เดินทางต้องอาศัยที่พักเป็นหลักสำคัญ แต่เดิมอยู่ในรูปที่เรียกว่า "inn" สำหรับเป็นที่พักของผู้เดินทางหรือไปรษณีย์ ไม่มีการบริการเหมือนอย่างกิจการในปัจจุบันนี้ โรงแรมที่จัดว่าเก่าแก่และมีชื่อเสียงในประเทศไทย คือ โรงแรมโอเรียนเต็ล ซึ่งเริ่มตั้งขึ้นตั้งแต่ พ.ศ. ๒๔๓๐ ในปัจจุบัน มีโรงแรมที่จัดว่าอยู่ในระดับมาตรฐานนานาชาติหลายแห่ง ทั้งในกรุงเทพมหานครและในจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว เช่น เชียงใหม่ พัทยา ภูเก็ต เป็นต้น บางแห่งก็เป็นโรงแรมในเครือ (Chain hotel) ของโรงแรมที่มีชื่อของต่างประเทศ เช่น Hyatt, Regent, Intercontinental เป็นต้น จำนวนโรงแรมชั้นนำในกรุงเทพมหานคร จากการสำรวจในปี พ.ศ. ๒๕๒๐ มีจำนวน ๔๐ แห่ง ด้วยจำนวนห้องพักทั้งสิ้น ๑๑,๑๐๔ ห้อง^๑ และจากตารางที่ ๖. ซึ่งแสดงจำนวนห้องพักในกรุงเทพมหานครและในแหล่งท่องเที่ยว ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๑๕-๒๕๑๙ จะเห็นว่าจำนวนห้องพักในแต่ละแห่งเพิ่มมากขึ้นทุกปี เพื่อเตรียมรับนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามา อย่างไรก็ตาม การจัดบุคลากรที่จะให้บริการนักท่องเที่ยวที่มาพักก็เป็นสิ่งสำคัญด้วย ควบคู่กับการจัดเตรียมห้องพักและมีเพียงพอสำหรับที่จะต้อนรับผู้มาเยือน

โดยเหตุที่ธุรกิจโรงแรมต้องยึดถือหลักการให้บริการที่ดีและเร็วที่สุด จึงมีการจัดตั้งแผนกต่าง ๆ ขึ้นเพื่อการดำเนินงานและประสานงาน ได้แก่^๒

๑. แผนกต้อนรับ ทำหน้าที่รับจองห้องพัก การอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียน การกำหนดห้องพักให้แขก และการให้บริการด้านการข่าวสาร

^๑ ตัวเลขได้จากหน่วยงานสถิติ องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

^๒ สมชาย ศิริวิทยกิจ, "คำบรรยายการบริการโรงแรม ภัตตาคาร รวมทั้งการฝึกอบรม," การสัมมนาว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยวภาคอีสาน ณ จังหวัดขอนแก่น ๑๘-๒๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๑๔ (พระนคร : โรงพิมพ์บำรุงนุกุลกิจ, ๒๕๑๔), หน้า ๔๘-๔๙.

ตารางที่ ๖

จำนวนห้องพักโรงแรมในกรุงเทพมหานครและในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ

	๒๕๑๔	๒๕๑๖	๒๕๑๗	๒๕๑๘	๒๕๑๙
กรุงเทพมหานคร	๙,๐๒๘	๙,๗๕๖	๙,๘๖๑	๑๐,๓๓๑	๑๐,๔๘๕
พัทยา	๑,๑๒๓	๑,๓๑๐	๑,๙๓๖	๒,๔๖๔	๓,๒๕๓
เชียงใหม่	๑,๓๔๗	๑,๕๓๘	๒,๑๒๙	๒,๒๗๕	๒,๔๒๕
สงขลา-หาดใหญ่	-	๑,๑๖๖	๑,๒๗๗	๑,๔๘๘	๑,๘๓๕
ภูเก็ต	-	-	๔๑๓	๔๗๐	๗๐๕

ที่มา : สำนักงานรวบรวมและวิเคราะห์ข่าวสาร, อ.ส.ท.

๒. แผนกบริการทั่วไป ทำหน้าที่ในตำแหน่งพนักงานรับแขก ขนกระเป๋า เป็นต้น
๓. แผนกแม่บ้าน ทำหน้าที่ดูแลความสะอาดของโรงแรมทั้งหมด รักษาความสะอาดในห้องพักแขก รับผิดชอบในการเลี้ยงดูเด็กในกรณีที่มีเด็กอ่อน เป็นต้น
๔. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ทำหน้าที่เสิร์ฟอาหารในห้องอาหาร หรือภัตตาคารในโรงแรม
๕. แผนกบัญชี ทำการจัดทำบัญชีรายรับ รายจ่าย สถิติ และเงินเดือนค่าจ้าง
๖. แผนกบุคคล ทำหน้าที่จัดหาพนักงานเข้าทำงาน ฝึกอบรมหน้าที่ และการรักษาระเบียบวินัย ตลอดจนการควบคุมรายจ่ายเกี่ยวกับเงินเดือนค่าจ้าง
๗. แผนกช่าง จะต้องทำหน้าที่ประจำในหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อดูแลเกี่ยวกับการไฟฟ้า การประปา ช่างไม้ เครื่องทำความเย็น เป็นต้น
๘. แผนกรักษาความปลอดภัย ทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยทางด้านทรัพย์สิน ทั้งของโรงแรมและของแขกที่มาพัก
๙. แผนกขาย ทำหน้าที่ในการส่งเสริมการขายให้กับโรงแรมในด้านที่พักและการจัดเลี้ยงด้วย ถ้าโรงแรมมีบริการด้านนี้สำหรับบุคคลภายนอก

การบริการด้านภัตตาคารและร้านอาหาร การดำเนินธุรกิจด้านนี้เป็นไปอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน ทั้งนี้เพราะความต้องการของประชาชนมีปริมาณสูงมาก ไม่เฉพาะแต่กับนักท่องเที่ยวเท่านั้น สถานที่บางแห่งมีการจัดขึ้นสำหรับต้อนรับชาวต่างประเทศโดยตรง มีการบริการด้วยอาหารไทยและการแสดงนาฏศิลป์ไทยต่าง ๆ นอกจากนี้ ตามโรงแรมต่าง ๆ ก็ได้มีการจัดแผนกด้านนี้ขึ้นมาบริการด้วย มีทั้งแบบอาหารนานาชาติและแบบไทย โดยให้บริการกับบุคคลทั่วไปและนักท่องเที่ยวด้วย จึงไม่เป็นการยากสำหรับนักท่องเที่ยวที่จะแสวงหาประเภทอาหารที่ต้องการได้

การดำเนินงานของบริษัทนำเที่ยว กิจการนำเที่ยวนับว่ามีบทบาทต่อการท่องเที่ยวมาก การเข้ามาของนักท่องเที่ยวจะสะดวกสบายโดยอาศัยบริการนำเที่ยว ช่วงระยะปี พ.ศ.๒๕๔๒-

๒๕๕๕ เริ่มมีบริษัทนำเที่ยวตั้งขึ้นเพียง ๓ แห่ง และมีวัตถุประสงค์ประจำอยู่ไม่มาก เพราะจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาน้อย^๑ แต่ในปัจจุบันนี้ มีบริษัทนำเที่ยวจัดตั้งขึ้นมามากมาย ทั้งประเภทที่เงินทุนในการประกอบการสูงและประเภทที่มีเงินทุนต่ำ ทำให้ต้องมีการล้มเลิกกิจการในที่สุด บริษัทเหล่านี้จัดตั้งขึ้นโดยมีทั้งแบบบริการนักท่องเที่ยวคนไทยโดยเฉพาะ แบบให้บริการทั้งคนไทยและต่างประเทศ และแบบให้บริการนักท่องเที่ยวต่างประเทศ โดยติดต่อรับจากตัวแทนท่องเที่ยวในต่างประเทศ มีการบริการด้วยรถปรับอากาศอันทันสมัย ซึ่งบริษัทเวิร์ลแทรเวล เซอร์วิซ จำกัด นำเข้ามาให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเป็นบริษัทแรก^๒ และจากการสำรวจขององค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. ๒๕๒๐ บริษัทนำเที่ยวชั้นนำในกรุงเทพมหานครมี ๑๔๑ บริษัท^๓

บริษัทนำเที่ยวที่ได้มาตรฐาน จะมีหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้ คือ^๔

๑. แผนกรับจอง ทำหน้าที่รับจองบริการนำเที่ยวต่าง ๆ พร้อมกับการจองห้องพักโรงแรมตามที่ตัวแทนการท่องเที่ยวต่างประเทศติดต่อมา และยืนยันรายการนำเที่ยวไปยังบริษัทที่ติดต่อมาในต่างประเทศ

^๑ กุศะ ปันยารชุน, "คำบรรยายเรื่องความเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย," รายงานการสัมมนาว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยวครั้งที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๐๔ ณ ศาลาสันติธรรม กรุงเทพฯ ๖ ๒๓-๒๕ มีนาคม ๒๕๐๔ (กรุงเทพฯ ๖ : โรงพิมพ์บำรุงนุกุลกิจ ๒๕๐๔), หน้า ๔๐-๔๑.

^๒ "Transportation & Cargo Handling: Moving People and Product," Business in Thailand 6 (January 1975) : 52.

^๓ ตัวเลขได้จากหน่วยงานสถิติ องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

^๔ ประสานศิริ สมรรถจันทร์, "คำบรรยายบริการด้านการเดินทางและท่องเที่ยว รวมทั้งการอำนวยความสะดวกและปลอดภัย," การสัมมนาว่าด้วยการเดินทางท่องเที่ยวภาคอีสาน ณ จังหวัดขอนแก่น ๑๘-๒๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๑๔ (พระนคร : โรงพิมพ์บำรุงนุกุลกิจ, ๒๕๑๔), หน้า ๑๔๗-๑๔๘.

๒. แผนกรับส่งนักท่องเที่ยว ทำหน้าที่รับส่งนักท่องเที่ยวจากสนามบิน ท่าเรือ สถานีรถไฟ ตามแต่พาหนะที่นักท่องเที่ยวจะมา พร้อมด้วยจัดยานพาหนะนำไปส่งถึงโรงแรมหรือที่พัก บรรยายสรุปให้นักท่องเที่ยวทราบถึงสิ่งที่ควรทราบของท้องถิ่นนั้น เช่น สภาพดินฟ้าอากาศ เงินตราและการแลกเปลี่ยน อาหารและน้ำดื่ม เป็นต้น นอกจากนี้ยังทำหน้าที่แจ้งยืนยันการเดินทางช่วงต่อไปของนักท่องเที่ยวกับสายการบินหรือพาหนะอื่นที่นักท่องเที่ยวจะใช้เดินทางต่อไป

๓. แผนกนำเที่ยว แผนกนี้จะประกอบด้วยมัคคุเทศก์ซึ่งชำนาญภาษาที่ใช้กับนักท่องเที่ยวกลุ่ม หรือรายนั้น ๆ พร้อมด้วยความรู้ในรายละเอียดการนำเที่ยวของแต่ละรายการ

๔. แผนกยานพาหนะ มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องเกี่ยวกับยานพาหนะที่จะต้องใช้ในการนำเที่ยว โดยจัดเตรียมไว้ให้พร้อม

๕. แผนกจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน ทำหน้าที่ในการจำหน่ายตั๋วเครื่องบินให้กับผู้มาติดต่อ นอกจากนี้ บางบริษัทยังมีหน่วยงานอื่นอีก เช่น แผนกขนส่งสินค้า แผนกทำหนังสือเดินทางและตรวจลงตรา เป็นต้น

การค้าเงินงานร้านค้าของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ส่วนใหญ่ นิยมซื้อของที่ระลึกหรือสินค้าพื้นเมืองจากแหล่งที่ตนไปเยือน ลักษณะสินค้าที่จะสร้างความพอใจแก่นักท่องเที่ยวมักจะต้องเป็นประเภทฝีมือ หรือประเภทที่แสดงให้เห็นว่าเป็นของท้องถิ่นนั้น ๆ โรงแรมบางแห่งได้คำนึงถึงความสะดวกของลูกค้า จึงได้จัดให้มีร้านค้าขายของที่ระลึกในโรงแรมด้วย โดยการเปิดให้เอกชนเช่าที่ว่างในโรงแรม การดำเนินกิจการขายของที่ระลึกนี้ จะต้องขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ดำเนินการที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาในร้านของตน และทำเลที่ตั้งเป็นสิ่งสำคัญ ส่วนใหญ่นิยมจัดตั้งตามย่านศูนย์การค้าที่นักท่องเที่ยวนิยมไป เช่น ย่านถนนสีลม สุริวงศ ฯลฯ และการซื้อสินค้าเหล่านี้ของนักท่องเที่ยวนั้น นอกจากจะซื้อเพื่อเป็นของใช้ส่วนตัวหรือของกำนัลเพื่อนฝูงญาติมิตรแล้ว ยังมีการสั่งซื้อไปจำหน่ายยังประเทศของตน กลายเป็นอุตสาหกรรมสินค้าส่งออกอีกอย่างหนึ่งที่ช่วยเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศ และส่งเสริมอาชีพคนไทยในภาคต่าง ๆ

การบริการด้านการขนส่ง กิจการด้านการขนส่งถือเป็นการบริการด้านสาธารณูปโภคอย่างหนึ่ง แต่รัฐบาลได้อนุมัติให้เอกชนเข้าดำเนินการได้ในส่วนที่เกี่ยวกับการบริการรถยนต์รับจ้าง รถนำเที่ยวและเรือบริการ ผู้ประกอบการรถยนต์รับจ้างส่วนใหญ่ จะทำงานเป็นเอกเทศ

โดยการเช่ารถจากนายทุนมาทำการให้บริการ ส่วนรถนำเที่ยว นั้น จะมีการจัดตั้งเป็นบริษัทให้เช่ารถแก่บริษัทนำเที่ยวอีกต่อหนึ่ง รถส่วนใหญ่จะเป็นรถปรับอากาศอันทันสมัยและมีห้องสุขภัณฑ์พร้อม นอกจากนี้บางแห่งก็ทำการจัดตั้งเป็นรูปบริษัทนำเที่ยว เดินทางในเส้นทางต่างจังหวัด โดยไม่มีรายการนำเที่ยว ซึ่งผิดกฎหมาย เนื่องจากรถที่นำมาบริการนี้ เสียภาษีเป็นรถทัศนาจร และวิ่งทับเส้นทางสัมปทานของบริษัทขนส่งจำกัด สำหรับบริการทางเรือเพื่อการท่องเที่ยว นั้น จะออกมาในรูปการท่องเที่ยวแบบเพลินทาง คือ การท่องเที่ยวโดยอาศัยวิทัศนอันสวยงามและเป็นธรรมชาติ ตามริมฝั่งแม่น้ำลำคลองหรือทะเล โดยมีเรือของเอกชนมาให้บริการ

การดำเนินงานในรูปศูนย์การท่องเที่ยว ปัจจุบัน มีธุรกิจเอกชนหลายแห่ง ทำการจัดตั้งสถานที่ท่องเที่ยวขึ้นในรูปของสวนดอกไม้ สวนพักผ่อนท่ามกลางธรรมชาติ ศูนย์รวมวัฒนธรรมและศิลปกรรมต่าง ๆ ฯลฯ นอกเหนือจากสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ ซึ่งรัฐบาลรับผิดชอบในด้านการพัฒนาให้เหมาะสมกับการท่องเที่ยว เช่น ไร่โนทยานที่จังหวัดกาญจนบุรี เมืองโบราณที่จังหวัดสมุทรปราการ ฟาร์มจระเข้ที่จังหวัดสมุทรปราการ ลัดดาแลนด์ที่จังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น การตั้งศูนย์การท่องเที่ยวและการขยายการลงทุนในกิจการนี้ของเอกชน ช่วยให้ประเทศไทยมีสิ่งที่น่าสนใจแก่การท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการจัดตั้งศูนย์วัฒนธรรมโดยการรวบรวมชนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมที่มีอยู่ในแต่ละท้องถิ่นมารวมเข้าไว้ด้วยกัน นักท่องเที่ยวมีโอกาสได้ชมความเป็นมาของวัฒนธรรม ตลอดจนการแสดงชนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก และเข้าใจความแตกต่างในแต่ละท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี

การบริการและอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวในภาครัฐบาล

การอำนวยความสะดวกในเรื่องระเบียบพิธีการเข้าเมือง นักท่องเที่ยวทุกคนจะต้องผ่านการตรวจคนเข้าเมืองและการศุลกากร เมื่อเข้าไปเยือนประเทศต่าง ๆ เป็นขั้นแรก สำหรับประเทศไทย รัฐบาลไทยได้พิจารณาหาทางป้องกันภัยอันตรายอันเกิดจากการกระทำของคนต่างด้าวที่เข้ามาในราชอาณาจักร โดยเริ่มประกาศใช้กฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองฉบับแรกในปี พ.ศ. ๒๔๗๐ กำหนดลักษณะคนต่างด้าวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยอย่างกว้าง ๆ เช่น ผู้เดินทางเข้ามาจะต้องมีหนังสือเดินทางหรือใบสำคัญแสดงสัญชาติอันถูกต้อง ที่ออกโดยรัฐบาลซึ่งรัฐบาลไทยรับรองแล้ว ต้องไม่เป็นโรคที่ทางราชการกำหนด เป็นต้น สำหรับในปัจจุบัน ได้มีการประกาศใช้

พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. ๒๔๔๓^๑ ซึ่งนอกจากจะมีการกำหนดคุณสมบัติของคนต่างด้าวที่จะเดินทางเข้ามาในประเทศไทยแล้ว ยังมี การกำหนดจำนวนหรือโควต้าคนเข้าเมืองของแต่ละสัญชาติ^๒ กำหนดลักษณะคุณสมบัติของคนต่างด้าวที่ไม่นับเป็นคนเข้าเมือง ระยะเวลาที่ได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักร การขอยืดเวลาพำนักต่อ เป็นต้น

สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่จะเดินทางเข้ามาในประเทศไทย จะต้องทำการขอรับการตรวจลงตราประเภทต่าง ๆ จากสถานกงสุลหรือสถานทูตในต่างประเทศที่ตนเป็นพลเมืองหรือพำนักอยู่ เมื่อต้องการพำนักเป็นระยะเวลานาน โดยทั่วไป นักท่องเที่ยวจะได้รับ การอนุญาตให้อยู่ในประเทศไทยได้ ๓๐ วันถ้าถือ Tourist Visa และ Non-Immigrant Visa และ ๑๕ วันสำหรับผู้ที่ไม่ได้รับการตรวจลงตราซึ่งเดินทางผ่านประเทศไทยโดยทาง เครื่องบินหรือเรือเดินทะเลที่มีขนาดตั้งแต่ห้าร้อยตันรียิสเตอร์ขึ้นไป ภายใต้เงื่อนไขว่าจะต้องมิใช่บุคคลที่มีสัญชาติคอมมิวนิสต์หรือประเทศที่ไม่มีสัมพันธทางการทูตกับประเทศไทย ไม่ได้เป็นบุคคลที่มีลักษณะต้องห้ามในการเข้าประเทศภายใต้พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง เป็นบุคคลที่ถือ หนังสือเดินทางหรือเอกสารการเดินทางอันถูกต้อง และจะต้องมีตั๋วโดยสารเครื่องบินหรือเรือเดินทะเลที่สามารถเดินทางออกได้ใน ๑๕ วัน^๓ ถ้าหากใกล้ถึงวันพ้นกำหนดระยะเวลาที่ อนุญาตให้พำนักอยู่ในประเทศ และนักท่องเที่ยวประสงค์จะขอพำนักอยู่ต่อ ต้องยื่นหนังสือเพื่อรับ อนุญาต พร้อมหลักฐานแสดงเหตุผลและหลักฐานประกันต่อเจ้าหน้าที่กองตรวจคนเข้าเมือง

^๑ ดู ราชกิจจานุเบกษา ตอนที่ ๗๑ เล่ม ๖๗ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๔๔๓ หน้า ๑๒๐๔-๔๗.

^๒ ธาตรี สงวนรักษ์, "การตรวจคนเข้าเมือง" (คำบรรยายประกอบการอบรมมัคคุเทศก์รุ่นที่ ๓ มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๘ พฤศจิกายน - ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๑๔).

^๓ Tourist Organization of Thailand, Thailand Travel Hand Book 1976-77 (Thailand: Yunhee Press, [n.d.]), p. 85.

ปรกติแล้ว นักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยโดยบริการของบริษัทนำเที่ยว มักจะกลับออกไปก่อนกำหนด เพราะมีรายการที่จะต้องเยือนประเทศอื่นอีกต่อไป

นอกจากจะต้องผ่านการประทับตราอนุญาตในหนังสือเดินทางขาเข้าและออกจากกองตรวจคนเข้าเมืองแล้ว ยังจะต้องผ่านการตรวจจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร เพื่อเสียภาษีสินค้าหรือของที่นำเข้ามา และป้องกันการลักลอบของหนีภาษีของผู้เดินทางเข้ามาในฐานะนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามานี้ จะได้รับการยกเว้นอากรสำหรับของใช้ส่วนตัวที่นำติดตัวเข้ามา โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่และการตรวจสอบสิ่งของต้องห้ามต่าง ๆ ในการนำเข้ามาหรือออกและสิ่งของต้องจำกัด ซึ่งจะนำเข้าหรือออกได้เมื่อเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด สิ่งของเหล่านี้ได้แก่ มุลฝิ่น วัตถุลามก สิ่งตีพิมพ์ที่กรมตำรวจได้ออกคำสั่งห้าม อาวุธยุทโธปกรณ์ สุรายาสูบ ทองคำ เงินตราไทยและต่างประเทศ เป็นต้น °

การให้ข่าวสารการท่องเที่ยวและการประชาสัมพันธ์ กิจกรรมในด้านการให้ข่าวสารการท่องเที่ยวและประชาสัมพันธ์ เป็นนโยบายหลักของ อ.ส.ท. ในการที่จะเผยแพร่ให้ประเทศไทยเป็นที่รู้จักของชาวต่างประเทศ โดยการจัดตั้งสำนักงานสาขาในต่างประเทศ ได้แก่ สาขาที่นิวยอร์ก แฟรงเฟิร์ต โตเกียว ฮิดนีย์ ลอนดอน สิงคโปร์ และในอนาคตจะทำการเปิดสาขาที่กัวลาลัมเปอร์และปารีส ทำหน้าที่ในการชักจูง สนับสนุน และให้ข่าวสารที่ถูกต้องแก่ผู้สนใจที่จะเดินทางเข้ามา ด้วยการใช้เอกสาร ภาพถ่าย ฟิล์มสไลด์ ภาพยนตร์ เกี่ยวกับประเทศไทยในการช่วยเผยแพร่ ตลอดจนการจัดตั้งสาขาในประเทศ ได้แก่ที่จังหวัดเชียงใหม่ หาดใหญ่ พัทยา ภูเก็ต และกาญจนบุรี รวมทั้งการจัดตั้งสาขาที่ทำอากาศยานกรุงเทพ ฯ เพื่อตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว

° ประพันธ์ เนตรนพรัตน์, "การศุลกากรที่มีคุณค่าควรทราบ" (คำบรรยายประกอบการอบรมมีคุณค่าที่ ๓ มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๘ พฤศจิกายน ๒๕๑๔ - ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๑๕).

การบริการสาธารณสุขโลก กิจการสาธารณสุขโลกเป็นสิ่งจำเป็นต่อสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในชีวิตประจำวัน กิจการที่ถือได้ว่าเป็นสาธารณสุขโลก ได้แก่ การขนส่งทั้งทางน้ำ ทางบก และทางอากาศ การไฟฟ้า การประปา การสื่อสาร การสาธารณสุข และการสุขภาพ รัฐบาล รัฐเข้ามาดำเนินการเองหรือดำเนินการในรูปรัฐวิสาหกิจ เนื่องจากต้องใช้เงินทุนมาก และเพื่อคุ้มครองอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยเหตุที่การสาธารณสุขโลกเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับประชาชนในชีวิตประจำวัน ดังนั้น ย่อมมีความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวและมีผลถึงอุตสาหกรรมท่องเที่ยวด้วย นอกจากนี้ ความเจริญในด้านนี้ยังเป็นเครื่องชี้บ่งให้เห็นถึงความเจริญของประเทศในด้านเศรษฐกิจและสังคม กล่าวคือ ช่วยยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีน้ำดื่ม น้ำใช้ที่สะอาด มีไฟฟ้า มีการสื่อสารคมนาคมติดต่อถึงกันได้ ชวนให้สมัครแก่การมาเยือนในสายตาของนักท่องเที่ยว ปัจจัยเหล่านี้เป็นพื้นฐานความเจริญของประเทศในทุกด้านและจะต้องประกอบรวมกันไป โดยเฉพาะในด้านการขนส่ง ถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างมากที่จะนำนักท่องเที่ยวไปเยือนยังที่ที่ต้องการด้วยความปลอดภัยและรวดเร็ว ช่วยให้นักท่องเที่ยวที่มีเวลาพำนักอยู่ในประเทศอย่างจำกัด สามารถเดินทางไปยังจังหวัดอื่น ๆ นอกเหนือจากในกรุงเทพมหานคร

การจัดตั้งและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ประเทศไทยนับได้ว่าเป็นประเทศที่มีแหล่งทรัพยากรทางการท่องเที่ยวประเทศหนึ่ง มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามและมีชื่อเสียง เช่น วัดพระศรีรัตนศาสดาราม วัดเบญจมบพิตร พระบรมมหาราชวัง ตลาดน้ำวัดไทร พัทยา ฯลฯ สถานที่เหล่านี้มีมาช้านาน และควรทำการอนุรักษ์เพื่อคงไว้ในสภาพเดิมไม่ทรุดโทรม ในขณะเดียวกันก็มีสถานที่ใหม่ ๆ ที่ควรจัดตั้งและพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว เช่น เกาะภูเก็ตและจังหวัดข้างเคียงซึ่งมีสถานที่สวยงาม มีโบราณสถาน วัฒนธรรมเก่าแก่น่าศึกษา เป็นต้น ในด้านแหล่งท่องเที่ยวนี้ ถือเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในการจัดตั้งและทำการวางแผนรายละเอียดสำหรับแต่ละโครงการ เพื่อรักษาความเป็นธรรมชาติของสถานที่นั้น ๆ ให้มากที่สุด ตลอดจนวิธีการดำเนินงานอันเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และงบประมาณที่จะใช้

การรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ความปลอดภัยเป็นความต้องการทางจิตวิทยาอย่างหนึ่งของมนุษย์ ดังนั้น การเดินทางของนักท่องเที่ยวจึงต้องการความปลอดภัย

ควบคู่ไปด้วย และความไม่ปลอดภัยนั้นจะเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศนั้น ๆ ลดลง แม้ว่าจะมีแหล่งนำสนใจแก่การท่องเที่ยวมากเพียงใดก็ตาม จึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในการช่วยให้ความคุ้มครองนักท่องเที่ยวในขณะที่พำนักอยู่ในประเทศเป็นอย่างดี ทั้งชีวิตและทรัพย์สิน

ปัญหาการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว

ก. ปัญหาจากการให้บริการด้านการโรงแรม

๑. กำลังคนในการให้บริการด้านนี้ ยังไม่ได้รับการพัฒนามากเท่าที่ควร ส่วนใหญ่จะได้รับประสบการณ์จากการฝึกฝนด้วยตนเอง

๒. จำนวนห้องพักของโรงแรมในแหล่งท่องเที่ยวภาคใต้ โดยเฉพาะที่ภูเก็ต ซึ่งถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญที่สุดในภาคนี้ ยังมีไม่เพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยวในฤดูท่องเที่ยว

๓. โรงแรมในประเทศไทยไม่มีห้องประชุมขนาดใหญ่สำหรับการจัดประชุมนานาชาติ ส่วนใหญ่จะเป็นห้องจัดเลี้ยงดัดแปลงใช้เป็นห้องประชุมได้ โดยทั่วไป จุนประมาณ ๑๐๐-๓๐๐ คน แต่ยังคงขาดอุปกรณ์ในการประชุมที่สมบูรณ์ครบถ้วน ทั้งนี้เนื่องจากความสนใจในเรื่องเกี่ยวกับการจัดการประชุมนานาชาติ เพื่อการส่งเสริมและการขายห้องพักเพิ่งเริ่มมีไม่นาน จึงยากแก่การเตรียมสถานที่ให้มีเพียงพอต่อความต้องการ นอกจากจะมีการวางแผนจัดสร้างขึ้น

ข. ปัญหาจากการให้บริการของภัตตาคารและร้านอาหาร

๑. นักท่องเที่ยวมักจะถูกเรียกราคาค่าอาหารสูงกว่าปกติ และในบางครั้งฝ่ายผู้ประกอบการจะมีการให้เงินรางวัลกับผู้พาไปหรือมัคคุเทศก์ โดยนำไปรวมกับค่าอาหาร ทำให้ราคาอาหารแพงขึ้นกว่าปกติ

๒. ขาดความสะอาดในการปรุงประกอบอาหาร ตลอดจนสถานที่และอุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ ทำให้นักท่องเที่ยวไม่กล้ารับประทานอาหารและบางคนรับประทานอาหารแล้วทำให้เกิดเป็นโรคเกี่ยวกับทางเดินอาหาร

ค. ปัญหาจากการให้บริการของบริษัทนำเที่ยว

๑. บริษัทนำเที่ยวส่วนใหญ่ยังไม่ได้มาตรฐาน เพราะกฎหมายไม่มีข้อกำหนดในการจัดตั้งธุรกิจประเภทนี้ ผู้ใดสนใจจะดำเนินการก็จะทำการขอจดทะเบียนการค้าได้ เมื่อดำเนินงานได้ไม่นานก็ต้องล้มเลิกกิจการ เนื่องจากขาดเงินทุนหมุนเวียน ทำให้เสียหายแก่ลูกค้าที่ติดต่อให้นำเที่ยวไว้ และกิจการบางแห่งก็จัดตั้งขึ้นเพื่อที่จะทำการหลอกลวงนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะ

๒. ปัญหาจากมัลคฤเทศก์ที่อธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับประเทศไทยอย่างไม่ถูกต้องตามความเป็นจริง ทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจผิดและเกิดความเสียหายให้แก่ประเทศ และยังมีมัลคฤเทศก์ที่ไม่ได้สังกัดบริษัทหรือที่เรียกว่า "ไกด์ผี" ส่วนใหญ่ทำการหลอกลวงนักท่องเที่ยวอีกด้วย

ง. ปัญหาจากร้านค้าของที่ระลึก

๑. เด็กขายของที่ระลึกมักจะเข้าทำการห้อมล้อมนักท่องเที่ยวตามจุดท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรำคาญและกีดขวางทางเดิน เมื่อนักท่องเที่ยวมีความประสงค์ที่จะซื้อ มักจะถูกเรียกราคาสูง และเมื่อซื้อครบรายหนึ่งแล้วก็จะถูกรายอื่น ๆ เดินตามเพื่อขอร้องให้ซื้ออีก อันเป็นการสร้างความเบื่อหน่ายให้แก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก

๒. ร้านค้ามักจะส่งสินค้าให้ลูกค้าซึ่งมาติดต่อด้วยตนเองไปยังต่างประเทศ ไม่ตรงตามที่กำหนด โดยใช้วัตถุที่มีคุณภาพต่ำหรือมีตำหนิในประเภทแหวนและเครื่องประดับ รวมทั้งราคาสูงกว่าราคาจริงหลายเท่าตัว ทำให้ได้รับการต่อว่าและมีการส่งสินค้ากลับคืน อีกทั้งยังมีการให้เงินรางวัลแก่ผู้พาไปหรือมัลคฤเทศก์ โดยรวมเข้ากับราคาสินค้าด้วย ทำให้ราคาสินค้าแพงขึ้นกว่าที่ควร

๓. คุณภาพสินค้าไม่ได้จัดอยู่ในเกณฑ์ดี เพราะวิธีการผลิตได้ถูกดัดแปลงเพื่อต้นทุนที่ต่ำ ความรวดเร็วและให้ได้ปริมาณมาก ๆ ทำให้ผู้ซื้อได้สินค้าคุณภาพไม่ดี และสูญเสียความเป็นเอกลักษณ์ไป

จ. ปัญหาการบริการขนส่ง

๑. รถยนต์รับจ้างส่วนใหญ่ที่ให้บริการ อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ ทำให้นักท่องเที่ยวไม่กล้าเรียกใช้เพราะเกรงอันตรายที่จะเกิดขึ้น นอกจากนี้ ราคาค่าบริการยังไม่มีอัตรากำหนดแน่นอนเพราะไม่มีการบังคับให้ใช้มิเตอร์

๒. เรือรับจ้างที่ใช้ในการบริการนักท่องเที่ยวทางน้ำส่วนใหญ่ยังไม่ได้มาตรฐาน เป็นอันตรายอย่างยิ่งต่อการอัปปางกลางแม่น้ำหรือทะเล

ฉ. ปัญหาการอำนวยความสะดวกในระยะเปียบพิธีการเข้าเมือง

นักท่องเที่ยวต้องเสียเวลามากในการรอคอยการตรวจประทับตราและการตรวจสอบสิ่งของที่ต้องเสียภาษี ตลอดจนการรอคอยรับกระเป๋าและสัมภาระจากหน่วยบริการของบริษัทการบินไทย

ช. ปัญหาการบริการด้านสาธารณสุข

๑. การจราจรในกรุงเทพมหานครติดขัดมาก สร้างความเบื่อหน่ายให้กับนักท่องเที่ยวและเสียเวลาในการเดินทาง โดยเฉพาะโรงแรมบางแห่งซึ่งตั้งอยู่ย่านศูนย์กลางธุรกิจติดทำให้แขกไม่ยอมมาพักอีกในคราวต่อไป

๒. สภาพถนนและทางหลวงไม่ดี บางเส้นทางยังเป็นดินแดงและสร้างยังไม่เสร็จ นอกจากนี้ ยังมีอุบัติเหตุทางหลวงเกิดขึ้นมาก เพราะคนขับบางคนไม่มีความรับผิดชอบ และเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงก็ไม่เคร่งครัดต่อกฎจราจรและงตเว้นการจับกุม ทำให้นักท่องเที่ยวตื่นตกใจ โดยเฉพาะเส้นทางกรุงเทพ ฯ - พัทยา ซึ่งนักท่องเที่ยวนิยมไปมากและรู้สึกโล่งใจเมื่อกลับถึงกรุงเทพ ฯ โดยปลอดภัย

๓. ขาดการอำนวยความสะดวกในระยะหว่างการเดินทางรถไฟ โดยเฉพาะในเรื่องความสะดวกและห้องน้ำ และการเดินทางยังต้องใช้เวลานาน ทำให้นักท่องเที่ยวให้ความสนใจน้อย แม้ว่าสองข้างทางจะมีวิวทัศนธรรมชาติที่สวยงามก็ตาม

๔. บริษัทเดินอากาศไทย ไม่สามารถจัดหาเครื่องบินแบบทันสมัยมาให้บริการ ได้มากเท่าที่ควร ทั้งนี้เนื่องจากการขาดแคลนเงินทุนและสนามบินในต่างจังหวัดยังไม่สามารถ รับเครื่องบินขนาดใหญ่ได้ ทำให้การอำนวยความสะดวกในเครื่องบินยังไม่ทันสมัยและรับผู้โดยสารได้น้อย ไม่เพียงพอในฤดูกาลท่องเที่ยว นอกจากนี้บริษัท ฯ ยังไม่ยอมทำ Pro-Rate ซึ่งเป็นราคาที่สามารถบินนานาชาติต่าง ๆ ในเส้นทางตกลงแบ่งค่าโดยสารกัน โดยคิดเป็นเปอร์ เซนต์ตามอัตราส่วนเส้นทาง ทำให้ผู้โดยสารซื้อตั๋วราคาถูกลงและให้ความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว ในการโดยสารเครื่องบินต่อภายในประเทศ ทั้งนี้เพราะไม่คุ้มทุน

๕. ไม่มีท่าเทียบเรือยนต์ที่จัดไว้ให้โดยเฉพาะ หรือแม้จะมีแต่ก็ไม่มั่นคงในการ ให้บริการนักท่องเที่ยวทางน้ำ ไม่ว่าจะเป็นในแม่น้ำลำคลองหรือริมทะเล โดยเฉพาะการลง เรือที่ท่าเรือโอเรียนเต็ล ซึ่งมีนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากรอคอยที่จะลงเรือไปเที่ยวตลาดน้ำ วัดโพธิ์ เป็นไปอย่างแออัดและอันตรายมาก

๖. การขาดแคลนไฟฟ้า น้ำประปา การโทรศัพท์ ตลอดจนการสาธารณสุขและ สุขาภิบาลในเขตภูมิภาคนั้น สร้างความลำบากให้กับนักท่องเที่ยวซึ่งไปเยือนหรือจำต้องผ่านในเขต นั้น ๆ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวตามภูมิภาคที่ห่างไกลออกไป

๗. ไม่มีการควบคุมป้องกันโรคติดต่ออย่างแท้จริง ตลอดจนการควบคุมความ สะอาดและความปลอดภัยในเรื่องการปรุงประกอบอาหารของร้านอาหารและภัตตาคาร อนามัย ของผู้ประกอบการและผู้เสิร์ฟอาหาร การใช้สารเจือปนที่มีอันตรายต่อร่างกาย เป็นต้น

๘. ปัญหาน้ำเน่า แม่น้ำตื้นเขิน และอากาศเป็นพิษ เนื่องจากการละเลยไม่ สนใจในเรื่องความสะอาดของบ้านเมือง การระบายสิ่งโสโครกลงคลองและแม่น้ำ ทำให้ สภาพบ้านเมืองไม่น่าอยู่และเสียภาพพจน์

๙. ปัญหาการจัดตั้งและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

๑๐. สถานที่ท่องเที่ยวบางแห่งกำลังสลายตัวไป เพราะการขาดความเอาใจใส่ และดูแลรักษา เช่น หมู่บ้านคอยปุยซึ่งเป็นแหล่งผลิตของที่ระลึกและงานฝีมือต่าง ๆ ถูกวัฒนธรรม สมัยใหม่เปลี่ยนแปลงสภาพความเป็นอยู่ไปจากเดิม พักยาก็เป็นสถานตากอากาศอันมีชื่อเสียง

ของประเทศ ได้กลายเป็นแหล่งแพร่เชื้อกามโรคและโรคเกี่ยวกับทางเดินอาหาร ตลอดจน
เป็นแหล่งเกิดคดีหลอกลวงและทำร้ายร่างกายนักท่องเที่ยว ซึ่งทำให้เสียชื่อเสียงของประเทศ

๒. ปุชนิยมสถานและวัดต่าง ๆ ได้รับการปฏิสังขรณ์และการอนุรักษ์จากหน่วย
งานรัฐบาลไม่มากเท่าที่ควร เนื่องจากการขาดกำลังทรัพย์และกำลังเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงาน

๗. ปัญหาในด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

๑. นักท่องเที่ยวมักจะถูกหลอกลวงหรือฉกชิงของมีค่า บางครั้งก็ถูกทำร้ายร่างกายจนเป็นอันตรายถึงชีวิต เมื่อเกิดคดีเหล่านี้ขึ้นแล้ว ตำรวจมักจะจับคนร้ายไม่ได้หรือจับได้
แต่ต้องเสียเวลาในการส่งฟ้องศาล ซึ่งนักท่องเที่ยวที่เป็นเจ้าทุกข์ไม่มีเวลาที่จะพำนักอยู่ต่อเพื่อ
การสอบปากคำ

๒. ความไม่ปลอดภัยอันเกิดจากการขาดการควบคุมด้านสาธารณสุข โดยเฉพาะ
ในส่วนที่เกี่ยวกับอาหารและโรคติดต่อ

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา

ปัญหาดังกล่าวนี้นี้ ผู้ที่จะมีบทบาทเข้ามาร่วมแก้ไข ได้แก่ทั้งรัฐบาลและเอกชน โดย
รัฐบาลจะต้องเข้ามาทำการควบคุมและคอยดูแลการดำเนินงานของธุรกิจเอกชน เพื่อไม่ให้มีการ
เอารัดเอาเปรียบเกี่ยวกับผลประโยชน์ทางการค้า ในขณะที่เดียวกัน เอกชนก็ต้องคอยสนับสนุน
และให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ นอกจากนี้แล้ว รัฐบาลยังต้องทำการแก้ไขในส่วนบกพร่องที่เกิด
จากทางราชการเองด้วย

ก. ข้อเสนอแนะสำหรับปัญหาการให้บริการด้านการโรงแรม

๑. ฝ่ายบริหารโรงแรมควรเน้นความสำคัญในด้านการให้บริการของพนักงาน
โดยการจัดให้มีการอบรมขึ้นภายในโรงแรม การส่งพนักงานไปรับการฝึกอบรมในต่างประเทศ
และการให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านนี้จากต่างประเทศมาให้การอบรม ตลอดจนการส่งพนักงานเข้า
รับการอบรมซึ่ง อ.ส.ท. เป็นผู้จัดให้มีขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานโรงแรม และให้ความร่วมมือกับ อ.ส.ท. เพื่อให้การอบรมสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นอกจากนี้ รัฐบาลควรให้ความสนใจต่อโครงการฝึกอบรมพนักงานโรงแรมของ อ.ส.ท. และให้การสนับสนุนโดยเฉพาะกับโครงการสร้างศูนย์อาชีพการท่องเที่ยวขึ้นที่บางแสน ชลบุรีด้วย

๒. รัฐบาลควรส่งเสริมการจัดสร้างโรงแรมในเขตจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถบริการนักท่องเที่ยวที่มุ่งสู่นอกกรุงเทพมหานครและแก้ปัญหาการขาดแคลนที่พัก ทั้งนี้ไม่ใช่พิจารณาเฉพาะการจัดสร้างจำนวนห้องพักที่ภูเก็ตและจังหวัดอื่น ๆ ทางภาคใต้เท่านั้น แต่ควรพิจารณาถึงความต้องการในเขตท้องถิ่นภาคอื่น ๆ ด้วย นอกจากนี้ ควรสนับสนุนให้โรงแรมที่จัดตั้งขึ้นใหม่นี้ มีความสนใจที่จะสร้างห้องประชุมขนาดใหญ่ เพื่อสามารถจัดให้มีการประชุมนานาชาติขึ้นได้ โดยเฉพาะในเขตภูมิภาค ซึ่งผู้เข้ามาประชุมส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะไปพักผ่อนและท่องเที่ยวอยู่แล้ว

ข. ข้อเสนอแนะสำหรับปัญหาการให้บริการของภัตตาคารและร้านอาหาร

๑. รัฐบาลควรทำการควบคุมไม่ให้มีการขายเกินราคาที่กำหนดไว้ในรายการอาหาร และการกำหนดราคาอาหารแต่ละอย่างในรายการก็ไม่ควรให้สูงเกินไป เพื่อแก้ปัญหานักท่องเที่ยวถูกเอาเปรียบในการใช้บริการด้านนี้

๒. ผู้ประกอบการควรให้ความสนใจต่อความสะอาดและอนามัยในการประกอบธุรกิจประเภทนี้ และควรลงทุนว่าจ้างบุคคลที่มีความรู้ในด้านโภชนาการมาเป็นผู้ปรุงประกอบอาหาร นอกจากนี้ เพื่อขจัดปัญหาในเรื่องนี้อย่างรีบด่วน กระทรวงสาธารณสุขควรจะมีเจ้าหน้าที่และดำเนินการควบคุมอย่างเข้มงวด จัดให้มีการอบรมแนะนำเกี่ยวกับอาหารและโภชนาการขึ้น เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเห็นความสำคัญในด้านนี้และส่งพนักงานเข้ารับการอบรม

ค. ข้อเสนอแนะสำหรับปัญหาการให้บริการของบริษัทนำเที่ยว

๑. รัฐบาลควรออกกฎหมายกำหนดการจัดตั้งบริษัทนำเที่ยว เพื่อให้สามารถดำเนินอยู่ได้อย่างมั่นคง มีหลักประกันว่าจะไม่ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อหลอกลวงนักท่องเที่ยว ตลอดจนการควบคุมให้มีการดำเนินงานและผลงานที่ได้มาตรฐาน

๒. ในเรื่องปัญหาเกี่ยวกับการอธิบายเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับประเทศไทย
อย่างไม่ถูกต้อง สามารถทำการแก้ไขโดยให้บริษัทนำเที่ยวจัดส่งมัคคุเทศก์เข้ารับการอบรม
ซึ่ง อ.ส.ท. ได้ทำการจัดให้มีขึ้น และการจัดหาบุคคลที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในภาษาที่
ใช้บริการนักท่องเที่ยว ส่วนปัญหาเรื่องไกด์มีนั้นก็ควรจะได้รับการควบคุมโดยการออกบัตร
ประจำตัวให้กับผู้เป็นมัคคุเทศก์สังกัดบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ ด้วยความเห็นชอบจาก อ.ส.ท.
โดยการใช้กฎหมายว่าด้วยการควบคุมมัคคุเทศก์ และดำเนินคดีกับผู้ไม่มีบัตรประจำตัว

ง. ข้อเสนอแนะสำหรับปัญหาร้านค้าของที่ระลึก

๑. เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อป้องกันมิให้นักท่องเที่ยว
ถูกหลอมนำไปซื้อสินค้าต่าง ๆ และการถือโอกาสฉกชิงหรือล้วงกระเป๋า นอกจากนี้
มัคคุเทศก์ที่พานักท่องเที่ยวไปเที่ยวยังสถานที่ต่าง ๆ ก็ควรจะให้การดูแลและเตือนนักท่องเที่ยว
ให้ระวังตนเองด้วย

๒. ในเรื่องเกี่ยวกับสินค้าที่มีคุณภาพไม่ได้มาตรฐานและราคาสูงเกินไปนั้น
อ.ส.ท. ได้เข้ามาแก้ไขโดยการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาการให้ประกาศนียบัตร และตรา
รับรองคุณภาพสินค้ากับร้านค้าที่ได้มาตรฐาน แต่ไม่มีอำนาจที่จะทำการถอดถอนใบอนุญาตในการ
ดำเนินงานหรือลงโทษร้านค้าที่ทำการเอาเปรียบลูกค้ามากเกินไป ซึ่งเรื่องนี้ควรที่รัฐบาลจะ
ต้องทำการพิจารณาแก้ไข โดยการกำหนดความผิดของร้านค้าเหล่านี้ และมี อ.ส.ท. เป็นผู้
ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย

๓. ทำการส่งเสริมให้ผู้ผลิตเห็นคุณค่าของการคงไว้ซึ่งคุณภาพและมีมือของงาน
ช่างไทย โดยอาศัยหน่วยงานจากกรมศิลปากรและกระทรวงอุตสาหกรรมในด้านการส่งเสริม
การผลิตสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกต่าง ๆ จัดตั้งศูนย์ส่งเสริมและจำหน่ายสินค้าเหล่านี้
และหาตลาดจำหน่ายในต่างประเทศ ตลอดจนการส่งเสริมให้ท้องถิ่นแต่ละแห่งนำวัตถุดิบมาใช้
ในการผลิตสินค้าพื้นเมืองของแต่ละแห่งด้วย ซึ่งจะเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศและการ
กระจายรายได้สู่ชนบท

จ. ข้อเสนอแนะสำหรับปัญหาการบริการขนส่ง

๑. ตามที่ได้กล่าวแล้วว่า รถยนต์รับจ้างสาธารณะส่วนใหญ่จะเป็นของนายทุนที่จัดรถให้คนขับเช่าบริการผู้โดยสาร รถเหล่านี้จึงขาดการบำรุงรักษา และนายทุนจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการซื้อรถคันใหม่เป็นจำนวนเงินที่สูง ดังนั้น เมื่อถึงระยะการตรวจสอบสภาพรถจึงมักจะทำการตกแต่งสภาพที่ดูพองนี้ให้ดีขึ้น และเมื่อพ้นระยะหนึ่งแล้วก็จะดูพองเหมือนเดิม ซึ่งเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่จะต้องเพิ่มความเคร่งครัดในการตรวจสอบสภาพรถและมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่อีกด้วย นอกจากนี้ ควรมีการกำหนดให้ใช้มิเตอร์ประจำรถยนต์รับจ้างทุกคัน และควรมาตรการที่จะไม่ให้เกิดการเสียเปรียบหรือได้เปรียบระหว่างผู้รับจ้างและผู้ให้บริการ

๒. ควรจะได้มีการควบคุมตรวจสอบเรือที่ใช้บริการ โดยพิจารณาสภาพการใช้งานของเรือ ขนาด อุปกรณ์อำนวยความสะดวก และการสื่อสาร เป็นต้น

ฉ. ข้อเสนอแนะสำหรับปัญหาการอำนวยความสะดวกในระเบียบพิธีการเข้าเมือง

ควรจะมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่สำหรับบริการให้มากขึ้น และตัดพิธีการที่ยุ่งยากบางอย่างซึ่งไม่จำเป็นและทำให้เสียเวลาออกไป ตลอดจนอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวเป็นพิเศษ รวมทั้งการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยบริการภาคพื้นดินของบริษัทการบินไทย ซึ่งทำหน้าที่ในการรับส่งผู้โดยสารและสิ่งของระหว่างอาคารและเครื่องบิน

ช. ข้อเสนอแนะสำหรับปัญหาการบริการสาธารณสุขปภค

๑. ปัญหาการจราจรติดขัดเป็นมานานแล้ว และยังไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ เนื่องจากความบกพร่องของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในการทำงานโดยพยายามปล่อยรถในเขตของตนให้หมด ระบบสัญญาณไฟจราจรบางแห่งก็ไม่ทำงานหรือทำงานไม่สัมพันธ์กัน มีการวางหาบเร่งทางเท้าทำให้ผู้เดินต้องลงมาเดินริมถนน เป็นต้น การแก้ปัญหานี้เรื่องนี้จึงต้องแก้สาเหตุต่าง ๆ ที่มีส่วนทำให้การจราจรติดขัดพร้อมกันไป รวมทั้งการศึกษาวิธีการแก้ไขแบบที่เป็นระบบ แทนที่จะแก้กันทีละจุดและให้สัมพันธ์กับระบบผังเมืองด้วย

๒. รัฐบาลควรจะได้รับดำเนินการในโครงการพัฒนาและปรับปรุงถนน และเพิ่มความเข้มงวดกวดขันในการปฏิบัติงานของตำรวจทางหลวง ซึ่งควบคุมเส้นการเดินทางระหว่างจังหวัด เพื่อลดจำนวนอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นและเพิ่มความรับผิดชอบของผู้ขับขี่รถยนต์

๓. การรถไฟแห่งประเทศไทยควรจะได้คำนึงถึงการขาดการอำนวยความสะดวกที่ เกิดขึ้นและทำการแก้ไขข้อบกพร่อง ส่วนปัญหาในเรื่องการเดินทางล่าช้าและกินเวลานาน เป็นเรื่องยากที่จะทำการแก้ไขในทันที เนื่องจากต้องใช้เงินทุนมากในการเปลี่ยนหัวรถจักร ในขณะนี้จึงควรเน้นแต่เพียงการให้บริการและความปลอดภัยแทน ตลอดจนการจัดรายการท่องเที่ยวช่วงระยะสั้น ๆ ขึ้น เพื่อเป็นการส่งเสริมการขาย

๔. ปัญหาการไม่สามารถจัดเครื่องบินที่ทันสมัยมาใช้บริการภายในประเทศให้พอเพียงนั้น บริษัทเดินอากาศไทยควรจะได้มีการพิจารณาหาเงินทุนที่จะมาจัดซื้อเครื่องบินหรือวิธีการขอเช่าไปพลางก่อน ในขณะที่เดียวกันก็เป็นหน้าที่ของรัฐบาลในการขยายสนามบินพาณิชย์ภายในประเทศให้ได้มาตรฐานนานาชาติพร้อมอุปกรณ์ที่ทันสมัย ส่วนปัญหาในเรื่องการไม่สามารถขายตั๋วในราคา Pro-Rate ควรจะได้หันมาเน้นในด้านการบริการแทน

๕. ควรจะจัดให้มีท่าเรือสำหรับการท่องเที่ยวทางน้ำไว้โดยเฉพาะ เพื่อให้ความสะดวกในการขึ้นลงเรือและป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้น

๖. ปัญหาการขาดแคลนการบริการด้านสาธารณสุขปโภคต่าง ๆ ในเขตภูมิภาค เป็นปัญหาสำคัญของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศและเกี่ยวพันถึงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวด้วย จึงควรเร่งรัดให้มีการดำเนินการตามแผนและโครงการที่ได้วางไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และส่งเสริมการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการพื้นฐานเหล่านี้

๗. เพิ่มจำนวนบุคลากรด้านการสาธารณสุขเพื่อควบคุมและป้องกันโรคร้ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดูแลควบคุมการดำเนินการด้านอาหารและโภชนาการ การใช้สารต่าง ๆ ในการปรุงประกอบอาหาร การใช้ยา เป็นต้น

๘. จัดให้มีระบบผังเมืองเพื่อใช้ในการระบายน้ำในคูคลองไม่ให้เกิดมีการเน่าเหม็น การเพิ่มพนักงานและทำการควบคุมอย่างจริงจังในการทำความสะอาดถนน ปรับปรุงโรงขยะให้สามารถรับปริมาณขยะให้มากขึ้น และทำให้เป็นขยะแห้งเพื่อใช้ประโยชน์ในด้านอื่น

จับกุมรถยนต์ที่ปล่อยควันดำทั้งที่เป็นของเอกชนและของทางราชการ ทำการย้ายโรงงานอุตสาหกรรมที่ปล่อยควันดำไปยังเขตชานเมือง เป็นต้น และสิ่งสำคัญที่สุด คือ จะต้องขอความร่วมมือจากประชาชนในการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับที่ว่าด้วยเรื่องการรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และทำการควบคุมอย่างจริงจังเพื่อช่วยให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

ข. ข้อเสนอแนะสำหรับปัญหาในการจัดตั้งและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

๑. ปัญหาเกี่ยวกับการสลายตัวของแหล่งท่องเที่ยว อ.ส.ท. ร่วมกับหน่วยงานของรัฐควรจะได้มีการศึกษาศึกษาสภาพของท้องถิ่นต่าง ๆ ว่า ควรจะมีการคงไว้ซึ่งสภาพอันเป็นเอกลักษณ์เดิมและดึงดูดใจนักท่องเที่ยว หรือทำการพัฒนาให้เจริญขึ้น แล้วทำตามแผนการดำเนินงานเพื่อที่จะรักษาแหล่งท่องเที่ยว เหล่านี้ไว้ให้ได้มากที่สุด สำหรับพืชนั้น ในขณะนี้รัฐบาลญี่ปุ่นได้ส่งคณะเจ้าหน้าที่เข้ามาช่วยทำการสำรวจจัดทำผังเมืองให้ รวมทั้งการหาที่สำหรับติดตั้งถนนเพิ่มเติมและการจัดสร้างที่ระบายน้ำ ส่วนทางด้านสาธารณสุขได้มีการจัดตั้งศูนย์บริการสาธารณสุขขึ้น

๒. ควรจะได้มีการจัดสรรงบประมาณและเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญทำการบูรณะปฏิสังขรณ์ เพราะงานด้านนี้ต้องใช้เวลานานและใช้เงินทุนสูง

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับปัญหาในด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

๑. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าควบคุมดูแลความปลอดภัยและคอยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิด และการออกกฎหมายพิจารณาความผิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว โดยผู้ทำร้ายหรือเอาเปรียบนักท่องเที่ยวจะต้องถูกนำขึ้นศาลท่องเที่ยวและทำการพิจารณาคดีอย่างรวดเร็ว ในส่วนที่ได้มีการริเริ่มดำเนินการแล้ว คือ การจัดตั้งตำรวจท่องเที่ยว ด้วยความร่วมมือระหว่าง อ.ส.ท. และกองปราบปรามกรมตำรวจออกทำการในเขตบริเวณ

พระบรมมหาราชวัง ย่านถนนสีลม ถนนพัฒนาพงศ์ โรงแรม และไนท์คลับต่าง ๆ รวมทั้งบริเวณพัทยา และจะขยายในเขตจังหวัดท่องเที่ยวในอนาคต^๑

๒. ปัญหาความปลอดภัยในด้านสุขภาพและอนามัย เป็นผลสืบเนื่องต่อปัญหาในด้านการควบคุมภัตตาคารและร้านอาหารกับการสาธารณสุข ดังนั้น การแก้ไขปัญหานั้นทั้งสองข้อนี้จึงเป็นการแก้ปัญหาคือด้วย กล่าวคือ ผู้ประกอบการเกี่ยวกับอาหารควรจะให้ความสนใจต่อความสะอาดและอนามัย มีการว่าจ้างบุคคลที่มีความรู้ด้านโภชนาการมาเป็นผู้ปรุงประกอบอาหาร ส่วนในด้านของกระทรวงสาธารณสุข ควรจะเพิ่มเจ้าหน้าที่ควบคุมงานด้านนี้ให้มากยิ่งขึ้น และปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์โดยเคร่งครัดด้วย

^๑ อ่านเพิ่มเติม สมชาย หิรัญกิจ, "มาตรการรักษาความปลอดภัยในการพัฒนาท่องเที่ยว," อนุสาร อ.ส.ท. ๑๗ (ธันวาคม ๒๕๑๔) : ๓๒-๓๕, ๕๑-๕๔.