



ความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ต่อพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว
และมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 : กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา

Opinions of Tour Operators and Tour Guides on Tourism Business and Guide

Act B.E. 2551: A Case Study of Songkhla Province

วีณา ลาภจตุรภุช

Weena Larpchaturaputj

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Public Administration

Prince of Songkla University

2554

(1)

ชื่อสารนิพนธ์	การศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ต่อพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 : กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา
ผู้เขียน	นางสาววีณา ลาภจตุรภุช
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลาต่อพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 และเพื่อสำรวจข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติ ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และใช้การสัมภาษณ์ประกอบ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการหาความถี่ ค่าร้อยละ และรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจัดกลุ่มประเด็นปัญหา และสรุปผลการวิจัยในสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย

ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ต่อพระราชบัญญัติฯ ผู้ศึกษาแบ่งประเด็นข้อกฎหมายที่ศึกษาเป็น 15 ประเด็น ได้แก่ อายุใบอนุญาต การแบ่งประเภทใบอนุญาต การวางเงินหลักประกัน บทลงโทษ เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ทั้งผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เห็นด้วยกับบทบัญญัติของกฎหมายเป็นส่วนใหญ่ ไม่เห็นด้วยเพียง 1 ประเด็น และมีประเด็นที่ผู้เกี่ยวข้องเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่แต่เห็นด้วยในเปอร์เซ็นต์ที่ต่ำ คือ มีผู้เห็นแย้งจำนวนไม่น้อยซึ่งมีเหตุผลที่นำมาพิจารณาอยู่หลายประเด็น จึงขอสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ประเด็นที่เห็นด้วยที่สำคัญ ได้แก่
 - 1.1 เห็นด้วยที่กฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีการประกันอุบัติเหตุให้แก่นักท่องเที่ยวมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวในระหว่างเดินทาง
 - 1.2 อัตราการจ่ายเงินค่าบริการนำเที่ยวคืนแก่นักท่องเที่ยวที่ได้ชำระเงินไว้แล้ว แต่ไม่สามารถเดินทางได้ อัตราตามที่กฎหมายกำหนดเห็นว่าเหมาะสมแล้ว

1.3 เห็นด้วยที่กฎหมายกำหนดให้มีกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยวเป็นเงิน
ทดลองจ่ายให้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งได้รับความเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

2. ประเด็นที่ไม่เห็นด้วย มี 1 ประเด็น ดังนี้

2.1 ประเทศไทยจะเปิดเขตการค้าเสรีว่าด้วยการค้าบริการในปี พ.ศ.2558

3. ประเด็นที่เห็นด้วยในอัตราที่ต่ำ มีผู้เห็นแย้งเป็นเปอร์เซ็นต์ค่อนข้างสูง ได้แก่

3.1 กฎหมายไม่ได้บังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีมัคคุเทศก์ใน
การเดินทางนำเที่ยวทุกครั้ง

3.2 ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์มีมากเกินไป

3.3 กรณีมัคคุเทศก์ไม่ปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการว่าด้วยมาตรฐานการปฏิบัติ
หน้าที่ของมัคคุเทศก์ เห็นว่าบทกำหนดโทษสูงไป เช่น การไม่ติดบัตรประจำตัวมัคคุเทศก์

3.4 กรณีมัคคุเทศก์ปฏิบัติหน้าที่ระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต บทกำหนดโทษ
สูงไป เห็นว่าโทษควรเบากว่าบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์โดยไม่มีใบอนุญาต ควรแยกบทลงโทษ
ของสองกรณีนี้ออกจากกัน

3.5 ประเด็นวงเงินหลักประกันที่ธุรกิจนำเที่ยวต้องวางกับกรมการท่องเที่ยว
ควรกำหนดให้สูงขึ้น

3.6 การโฆษณารายการนำเที่ยวที่ต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยแปดรายการ เห็น
ว่ากำหนดมากเกินไป

3.7 การกำหนดให้มัคคุเทศก์ต้องนำไปส่งงานมัคคุเทศก์ติดตัวขณะปฏิบัติหน้าที่
ทุกครั้ง เห็นว่าเป็นภาระ

3.8 บทกำหนดโทษของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่ชำระค่าธรรมเนียมทุก
สองปีภายในกำหนดเวลา ไม่ควรถึงขั้นเพิกถอนใบอนุญาต

3.9 ค่าตอบแทนมัคคุเทศก์ประเภททั่วไปตามที่กฎหมายกำหนดไม่เหมาะสม
มัคคุเทศก์เห็นว่าเป็นอัตราที่น้อยเกินไป แต่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเห็นว่าเป็นอัตราที่สูงเกินไป

4. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขบทบัญญัติของกฎหมายสรุปได้ ดังนี้

4.1 สำหรับผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรีสาขามัคคุเทศก์ที่จะขอใบอนุญาตมัคคุเทศก์
ควรแก้ไขคุณสมบัติให้ต้องผ่านการฝึกงานด้านการนำเที่ยวในเส้นทางและระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

4.2 ควรปรับคุณสมบัติด้านคุณวุฒิทางการศึกษาให้ต่ำลงสำหรับผู้ที่จะเข้าอบรม
หลักสูตรมัคคุเทศก์ต่างๆ เนื่องจาก บางคนจบการศึกษาระดับต่ำกว่าเกณฑ์ที่หลักสูตรกำหนด แต่มี

ประสบการณ์ทำงานด้านการท่องเที่ยวมานาน ทำให้ขาดโอกาสในการพัฒนาจากมัคคุเทศก์เฉพาะ เป็นมัคคุเทศก์ทั่วไป

4.3 ควรต้องมีการอบรมความรู้เพิ่มเติมก่อนขอต่ออายุใบอนุญาตมัคคุเทศก์ในเรื่องสถานการณ์ปัจจุบัน, ภาษาต่างประเทศ ประเพณีวัฒนธรรม และจริยธรรม จรรยาบรรณ

4.4 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ควรขยายขอบเขตของการบังคับใช้กฎหมายไปยังอุตสาหกรรมต่อเนื่องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอื่นๆ ทุกชนิด เช่น โรงแรม ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก กิจการขนส่ง เป็นต้น ไม่ใช่ควบคุมแต่เฉพาะบริษัทท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์เท่านั้น

Minor Thesis Title	Opinions of Tour Operators and Tour Guides on Tourism Business and Tour Guides Act B.E. 2551: A Case Study of Songkhla Province
Author	Miss Weena Larpchaturaputj
Major Program	Public Administration
Academic Year	2010

ABSTRACT

This qualitative research aimed to study the opinions of tour operators and tour guides in Songkhla Province on Tourism Business and Tour Guides Act B.E. 2551, and to congregate suggestions for improvement of the Act. The research subjects were tour operators and tour guides in Songkhla Province. Data were collected by means of questionnaire and interview. The obtained data were analyzed for percentages and means. Data concerning opinions and suggestions from the interviews were coded and categorized into groups of problems and suggestions for the amendment of the act.

To survey the opinions of tour operators and tour guides on the Tourism Business and Guide Act, the researcher categorized the aspects to study into 15 aspects of the law, such as the license duration, license categories, deposits and penalty etc. Data analysis revealed that both the tour operators and tour guides agreed with most of the aspects of law under the investigation. There was only one aspect that they did not agree with. There were some aspects of the law that most of the research subjects agreed for but at a low level of agreement, while many other respondents argued against them and these were worth for considerations. The results can be summarized as follow.

1. The law aspects that most respondents agreed with are as listed below.
 - 1.1 The tour operators must provide the tourists, tour guides and tour leaders with accident insurance during the trip.
 - 1.2 The reimbursement rate as stated by the law in the case that the tourists cancel the trip was appropriate.

1.3 The tourism funds are endorsed in the tourism act to be advanced to the tourists who suffered the tour operators' mismanagement.

2. There was only one law aspect that most respondents did not agree with.

2.1 The Free Trade Area (FTA) in services business that Thailand will commence in the year 2015.

3. The law aspects that most respondents agreed with at a low level but argued against at a high percentage are as listed below.

3.1 The tourism act did not require the tour operator to provide the tour guide for every trip.

3.2 There were too many types of tour guides license.

3.3 Some penalties against misbehaviors according to the Inspection and Control of Tourism Business Operators Committee were too harsh, such as the penalty for not putting on the name tag during the work time.

3.4 Penalty for the tour guide, whose license was retained, was too severe. It should be less severe than the penalty for those tour guides who worked as a tour guide without a license. The research respondents suggested that the penalty for these two types of misbehaviors should be treated at the different level of strictness.

3.5 The amount of down deposits the tour operators are required to put to the Tourism Authority should be raised.

3.6 The requirement for putting at least 8 items of details in the advertisement for the tourism trip was too many.

3.7 The requirement for the tour guides to carry the job order with them all the time during their work time was considered as an extra burden by the respondents.

3.8 The penalty against the tour operators who failed to pay the two-year business fee was considered too severe. The tourism business license should not be withdrawn in this case.

3.9 The wages for general tour guides as issued by the law was not appropriate. The tour guides thought that it was too low, while the tour operators thought it was too high.

4. Suggestions about the amendment of the Tourism Business and Tour Guides Act were listed as follow.

4.1 The requirements for applying for the tour guide certificate for the university graduates majoring in tourism should also include a training in guiding the tour in the target area and a sufficient length of time for training should also be required.

4.2 The educational requirements for enrolling for the tour guiding program should be alleviated. Those with the education lower than a university degree should be allowed if they had some experience. This requirement for a university degree would possibly hinder most people's chances to progress as a general tour guide.

4.3 There should be more training and more education in the areas of current issues, foreign languages, traditions and cultures, morals and ethics in the tourism for the tour guides before their license can be renewed.

4.4 The Tourism Business and Tour Guides Act should not direct only the tour operators and tour guides; it also should be enforced for other relevant businesses to tourism business such as hotels, restaurants, souvenir shops and transportation.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี อันเกิดจากความกรุณาของอาจารย์พูนศักดิ์ เงินหมื่น ผศ.ดร.กมล ส่วงวัฒนา และผศ.จุฬาลักษณ์ พัฒนศักดิ์ภิญโญ ที่ได้เป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ อีกทั้งคณาจารย์ของภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ประสาทวิชาความรู้ตลอดระยะเวลาของการศึกษา ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณทุกท่าน เป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา ที่กรุณา สละเวลาให้ข้อมูล แสดงความคิดเห็น และให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และทุกคนในครอบครัวที่ได้ให้กำลังใจและ ให้การสนับสนุนด้วยดีตลอดมา

วีณา ลาภจตุรภูษ

พฤษภาคม 2554

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(9)
สารบัญ.....	(10)
รายการตาราง.....	(12)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1. ความสำคัญและที่มาของหัวข้อวิจัย.....	1
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
3. ขอบเขตของการวิจัย.....	3
4. นิยามศัพท์ปฏิบัติการ.....	3
5. ข้อยกเว้นของการศึกษา.....	5
6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	6
2. หน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลด้านการท่องเที่ยวและนโยบาย ด้านการท่องเที่ยวของภาครัฐ.....	20
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
4. กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	31
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	32
1. ลักษณะข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	32
2. ประชากร.....	32
3. กลุ่มตัวอย่าง.....	33
4. การสุ่มตัวอย่าง.....	34
5. เครื่องมือรวบรวมข้อมูล.....	35
6. วิธีเก็บข้อมูล.....	35
	(10)

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
7. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	37
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	38
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อพระราชบัญญัติ.....	40
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	66
1. สรุปผลการศึกษา.....	66
2. การอภิปรายผล.....	83
3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติ.....	90
4. ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย.....	91
5. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป.....	93
บรรณานุกรม.....	95
ภาคผนวก.....	97
1. โครงสร้างเนื้อหาหลักของพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง.....	98
1.1 เหตุผลที่มาของพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551.....	98
1.2 โครงสร้างเนื้อหาหลักของพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551.....	99
1.3 กฎกระทรวงที่ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535.....	109
1.4 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต.....	111
2. แบบสอบถาม.....	112
ประวัติผู้ศึกษา.....	126

รายการตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 จำนวนธุรกิจนำเที่ยวที่จดทะเบียนในจังหวัดสงขลาแยกตามประเภท ของการประกอบการ.....	33
2.2 จำนวนมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลาแยกตามประเภทใบอนุญาต.....	33
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง.....	38
4.2 ความคิดเห็นในประเด็นใบอนุญาตธุรกิจนำเที่ยวและการจ่ายค่าธรรมเนียม.....	40
4.3 ความคิดเห็นในประเด็นเงินวางหลักประกัน.....	43
4.4 ความคิดเห็นในประเด็นการโฆษณารายการนำเที่ยว.....	45
4.5 ความคิดเห็นในประเด็นอัตราการจ่ายเงินคืนให้นักท่องเที่ยว.....	47
4.6 ความคิดเห็นในประเด็นการจัดทำประกันอุบัติเหตุให้นักท่องเที่ยว.....	48
4.7 ความคิดเห็นในประเด็นกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว.....	49
4.8 ความคิดเห็นในประเด็นการจัดทำใบสั่งงานมัคคุเทศก์.....	50
4.9 ความคิดเห็นในประเด็นค่าตอบแทนมัคคุเทศก์.....	51
4.10 ความคิดเห็นในประเด็นบทกำหนดโทษสำหรับธุรกิจนำเที่ยว.....	52
4.11 ความคิดเห็นในประเด็นใบอนุญาตมัคคุเทศก์.....	54
4.12 ความคิดเห็นในประเด็นการซื้อสินค้าได้ของปลอม.....	58
4.13 ความคิดเห็นในประเด็นบทกำหนดโทษสำหรับมัคคุเทศก์.....	59
4.14 ความคิดเห็นในประเด็นอัตราการเปรียบเทียบปรับ.....	61
4.15 ความคิดเห็นในประเด็นขอบเขตอำนาจของกฎหมาย.....	62
4.16 ความคิดเห็นในประเด็นการเปิดเขตการค้าเสรี.....	63
5.1 สรุปผลการศึกษาในประเด็นที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความเห็นในทิศทางเดียว กับมัคคุเทศก์.....	67
5.2 สรุปผลการศึกษาในประเด็นที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความเห็นแย้งกับมัคคุเทศก์.....	81

บทที่ 1

บทนำ

1. ความสำคัญและที่มาของหัวข้อวิจัย

ปัจจุบันประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นอันดับสองรองจากการส่งออกโดยในปี พ.ศ. 2552 มีรายได้จากการท่องเที่ยวจำนวน 715,985.18 ล้านบาท ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการนำนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในประเทศไทย ถ้าธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มีการประกอบกิจการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับจากนานาชาติ นักท่องเที่ยวก็จะเลือกใช้บริการ แต่จากข่าวสารที่ได้ทราบกันมา พบว่ามีนักท่องเที่ยวจำนวนไม่น้อยที่ได้รับความเสียหายจากการที่ผู้ประกอบการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ไม่ปฏิบัติตามสัญญาที่ตกลงกันไว้ เกิดการฟ้องร้องคดีกันหลายราย ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเหล่านี้จึงเรียกร้องให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐเพียงหน่วยเดียวที่ดูแลด้านการท่องเที่ยวในขณะนั้น (ก่อนวันที่ 6 เมษายน 2551) ควรจะต้องกำหนดมาตรฐานหรือตรากฎหมายขึ้นมาควบคุมกำกับดูแล ให้ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ปฏิบัติตามรายการนำเที่ยวที่ได้โฆษณาชี้ชวนหรือตกลงกับนักท่องเที่ยวไว้ รัฐบาลเห็นความสำคัญของปัญหานี้ว่าถ้าปล่อยไว้โดยไม่มีการควบคุม จะเป็นการทำลายอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จึงได้ตรากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวขึ้นมาหลายฉบับด้วยกัน ได้แก่ พระราชบัญญัตินโยบายท่องเที่ยวแห่งชาติ พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พระราชบัญญัติสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ซึ่งเป็นกฎหมายที่ใช้สำหรับควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์โดยตรง

เดิมมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2 พ.ศ.2545) แต่เนื่องจากต่อมาได้มีการปฏิรูประบบราชการและมีการจัดตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินและพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวงทบวง กรม พ.ศ. 2545 ซึ่งรับผิดชอบภารกิจสำคัญเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและพัฒนามาตรฐานการบริการด้านการท่องเที่ยว, แหล่งท่องเที่ยว และงานด้านการจดทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ โดยมีกรมการท่องเที่ยว (ชื่อเดิม-สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว) ซึ่งเป็นส่วนราชการของกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา เป็นผู้ดำเนินการแทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่ดำเนินการอยู่เดิม ประกอบกับมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวและมาตรการในการกำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติเพื่อประโยชน์แห่งธุรกิจนำเที่ยวยังไม่เหมาะสม รวมทั้งมาตรการต่างๆ ตามพระราชบัญญัติฯ ฉบับเดิม ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติในรูปแบบของการบริหารราชการของ

ส่วนราชการ จึงได้เสนอให้มีการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ฯ ดังกล่าว ให้เหมาะสม จนได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 6 เมษายน 2551 เป็นต้นมา โดยมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการออกใบอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาต การสั่งพักใช้และการเพิกถอนใบอนุญาต การกำหนดค่าธรรมเนียมใบอนุญาต การวางหลักประกันของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และการจ่ายเงินชดเชยให้กับนักท่องเที่ยว จากกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวกระทำผิดเกี่ยวกับการนำเที่ยว

อย่างไรก็ตาม แม้จะได้ปรับปรุงพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สองครั้ง คือ ในปีพ.ศ.2545 และ ปี พ.ศ.2551 แล้วแต่ก็ยังมีปัญหาในการบังคับใช้ เนื่องจากมีผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหลายรายในจังหวัดภาคใต้ตอนล่างร้องเรียนมายังสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคใต้ เขต 1 ว่าไม่สามารถปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายในบางมาตรา หรือบางวรรค บางส่วน เช่น กฎหมายบังคับว่าธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดทำรายการนำเที่ยวอย่างน้อย 8 รายการ แต่ธุรกิจนำเที่ยวอ้างว่าไม่สามารถทำรายการนำเที่ยวได้ทั้ง 8 รายการ กฎหมายบังคับว่าธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดทำประกันอุบัติเหตุให้กับนักท่องเที่ยวทุกคน แต่ธุรกิจนำเที่ยวร้องเรียนว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากมาเลเซีย ไม่ยอมจ่ายค่าทำประกันอุบัติเหตุโดยอ้างว่าได้ทำประกันฯมาจากมาเลเซียซึ่งครอบคลุมทั่วโลกแล้ว ที่กระทบผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ก็คือ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ดังกล่าวมีบทกำหนดโทษที่รุนแรงกรณีไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวฯ โดยสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์และตำรวจท่องเที่ยวเป็นผู้มีอำนาจดำเนินการเอาผิดตามกฎหมาย จึงมีการเรียกร้องให้สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ทบทวนหรือปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวฯ พ.ศ. 2551

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นข้าราชการพลเรือนของสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งเป็นองค์กรที่จะต้อง พิจารณาออกใบอนุญาต/ต่ออายุใบอนุญาตธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ดำเนินการควบคุมดูแล และตรวจสอบเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ รวมทั้งถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ต่อพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ในพื้นที่จังหวัดสงขลา เนื่องจากพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เป็นกฎหมายที่กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่มีต่อนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยที่ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เป็นตัวจักรสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประกอบกับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและได้รับผลกระทบโดยตรงจาก

การประกาศใช้พระราชบัญญัติฯ การศึกษาครั้งนี้ นอกจากได้ความคิดเห็นที่หลากหลาย แล้ว สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ซึ่งเป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแนวทางในการปฏิบัติงาน และนำข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้องไปทบทวนหรือปรับปรุงแก้ไขปัญหาข้อกฎหมายในส่วนที่ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์คิดว่าปฏิบัติไม่ได้หรือจำกัดสิทธิมากเกินไป เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการดำเนินงานให้การบังคับใช้ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 บรรลุเป้าหมายการพัฒนายกระดับมาตรฐานการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวมัคคุเทศก์และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างสูงสุด

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ต่อพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551
2. เพื่อสำรวจข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติฯ

3. ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องต่อพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ ในพื้นที่จังหวัดสงขลา
2. ระยะเวลาการดำเนินการ 15 กุมภาพันธ์ - 31 มีนาคม พ.ศ.2554

4. นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

1. พระราชบัญญัติฯ หมายถึง พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551
2. ธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง ธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวหรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้มีบริการหรือการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง อันได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ หรือบริการอื่นใด ธุรกิจนำเที่ยวแบ่งได้ 4 ประเภท คือ

2.1 ธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ หมายความว่า การประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใด ในจังหวัดหนึ่งจังหวัดใด และจังหวัดที่มีเขตพื้นที่ติดต่อกับจังหวัดนั้น

2.2 ธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ หมายความว่า การประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดภายในราชอาณาจักร

2.3 ธุรกิจนำเที่ยวอินบาวด์ หมายความว่า การประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่มีการนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดภายในประเทศ

2.4 ธุรกิจนำเที่ยวเอาท์บาวด์ หมายความว่า การประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดในต่างประเทศ

3. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง ผู้ที่รับดำเนินการอำนวยความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวหรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่นให้กับนักท่องเที่ยว โดยหวังผลทางการค้า

4. มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและความรู้ด้านต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว โดยมีมัคคุเทศก์แบ่งเป็นสองประเภท ดังนี้

4.1 มัคคุเทศก์ทั่วไป หมายความว่า มัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานนำเที่ยวครอบคลุมในทุกสาขา สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

4.2 มัคคุเทศก์เฉพาะ หมายความว่า มัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานนำเที่ยวเฉพาะสาขา ได้แก่ มัคคุเทศก์เดินป่า, มัคคุเทศก์ทะเลชายฝั่ง, มัคคุเทศก์วัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นต้น

5. นักท่องเที่ยว หมายความว่า ผู้เดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งเพื่อประโยชน์ในการพักผ่อนหย่อนใจ การศึกษาหาความรู้ การบันเทิง หรือการอื่นใด

6. ผู้นำเที่ยว หมายความว่า ผู้รับผิดชอบในการดูแลและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ

7. ค่าบริการ หมายความว่า ค่าจ้างและค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวจ่ายให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวสำหรับการจัด การให้บริการ หรือการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทางสถานที่พัก อาหาร หรือการอื่นใด

8. คณะกรรมการ หมายความว่า คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

9. กองทุน หมายความว่า กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว

10. สำนักงาน หมายความว่า สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว

11. ผู้อำนวยการ หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว

12. นายทะเบียน หมายความว่า นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลางหรือ นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขา แล้วแต่กรณี

13. พนักงานเจ้าหน้าที่ หมายความว่า ผู้ซึ่งผู้อำนวยการแต่งตั้งให้ปฏิบัติกรตามพระราชบัญญัติฯ นี้

14. ความคิดเห็น หมายถึง ข้อคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ต่อพระราชบัญญัติฯ

5. ข้อจำกัดในการศึกษา

5.1 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีระยะเวลาจำกัด อาจทำให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีเวลาได้ตรงตรงในการตอบแบบสอบถามมากนัก

5.2 ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ไม่มีเวลาให้สัมภาษณ์ เนื่องจากแบบสอบถาม มีหลายหน้า ผู้ศึกษาอาจต้องแจกแบบสอบถามทิ้งไว้ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีเวลาในการทำความเข้าใจ คำถามและสามารถตอบคำถามได้อย่างอิสระ

5.3 แม้จะทิ้งแบบสอบถามไว้ แต่เนื่องจากคำถามส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับกฎหมาย มีความละเอียดซับซ้อนเชื่อมโยงกัน อาจทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เข้าใจคำถามบางข้อ ดีความ ไปคนละด้าน ทำให้ได้คำตอบที่ไม่สะท้อนความเป็นจริง

5.4 ลักษณะงานของมัคคุเทศก์ต้องเดินทางนำเที่ยวเป็นหลัก มัคคุเทศก์ไม่ได้นั่งทำงาน อยู่ในสำนักงาน ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาเป็นผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมากกว่ามัคคุเทศก์ จึงได้ ความคิดเห็นที่เป็นความต้องการในมุมมองผู้ประกอบการมากกว่า

5.5 ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ซึ่งเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา มีความรู้ความเข้าใจในบทบัญญัติของพระราชบัญญัติฯ จำนวนไม่มาก ทำให้มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อย

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องทั้งในทางบวกและทางลบต่อพระราชบัญญัติฯ ในพื้นที่จังหวัดสงขลา

2. ทำให้ทราบว่า พระราชบัญญัติฯ มีส่วนใดบ้าง ที่ส่งผลกระทบในทางปฏิบัติ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้พิจารณากำหนดแนวทางและสิ่งที่ควรปรับแก้ในพระราชบัญญัติ

บทที่ 2

ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าและมัคคุเทศก์ ต่อพระราชบัญญัติธุรกิจนำเข้าและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ผู้ศึกษาได้นำแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. หน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลด้านการท่องเที่ยวและนโยบายด้านการท่องเที่ยว
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

1.1 ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็นมีความหมายแตกต่างกัน ตามคำนิยามของแต่ละบุคคล ดังนี้

บลูมและเชลล์นิก (Bloom and Shellnick, 1955 อ้างในวาสนา บุญรอด, 2533: 8)

กล่าวว่า ทักษะคิดจะปรากฏในความคิดเห็น ซึ่งเป็นเรื่องของการตัดสินใจเฉพาะประเด็นใดประเด็นหนึ่ง เรียงลำดับจากคำนิยามไปสู่ทัศนคติและความคิดเห็น เป็นการก้าวจากเรื่องทั่วไปไปยังเรื่องเฉพาะจากสภาพจิตหรือความ โน้มเอียงที่กว้างๆ และเริ่มแคบเข้า จนในที่สุดแสดงออกมาเป็นความคิดเห็นเฉพาะเรื่อง ความคิดเห็นขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ ความคิดเห็นมักจะเป็นผลที่สลับซับซ้อนของทัศนคติหลายอย่าง

มายเออร์ (Maier, 1955 อ้างในสุนทร รัชไพบุลย์, 2531: 10) ได้กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของทัศนคติส่วนหนึ่ง และเป็นการแปลความหมายของข้อเท็จจริงอีกส่วนหนึ่ง ในการแปลความหมายดังกล่าว ขึ้นอยู่กับอิทธิพลและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น มายเออร์ ได้สรุปว่า ความคิดเห็นชี้ให้เห็นทัศนคติ และเราจะทราบทัศนคติของบุคคลได้จากการแสดงความคิดเห็นของเขาในเรื่องนั้นๆ

ฮิลการ์ด (Hilgard, 1969 อ้างในสุนทร รัชไพบุลย์, 2531: 9) มีความเห็นว่า การจะแยกทัศนคติและความคิดออกจากกันนั้นเป็นเรื่องยาก เพราะทั้งสองสิ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เรามีทัศนคติอย่างไร ความคิดเห็นของเราก็จะแสดงออกมาในรูปแบบนั้น

พจนานุกรมเวบสเตอร์ (Webster New World Dictionary, 1974: 525 อ้างใน จิตเกษม คุระวรรณ, 2541: 5) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า หมายถึง “การตัดสินใจ คำวิจารณ์ ความเห็น หรือรูปแบบของการประเมินผลในจิตใจเกี่ยวกับข่าวสารที่ได้รับเป็นความเชื่อของบุคคล ที่มีต่อเหตุการณ์หรือข่าวสาร โดยความเชื่อนั้นจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการสังเกตของแต่ละบุคคล หรือความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางความคิด ความสนใจ ความรู้สึกของผู้คนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง”

บุญธรรม คำพอ (2520: 72) ความคิดเห็นของบุคคลจะเกี่ยวกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งคุณสมบัติประจำตัวบางอย่าง เช่น พื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน การติดต่อระหว่างบุคคล นับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลและกลุ่มมีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

ประภาเพ็ญ สุวรรณ(2520: 3) ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงความคิดเห็นนั้นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

สุชา จันทน์เอม และสุรางค์ จันทน์เอม (2524: 104) ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด คนเรามีความคิดเห็นแตกต่างกันออกไป และความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ

ชาญชัย อินทรประวัติ (2533: 5) ความคิดเห็นเป็นความเชื่อที่ผ่านการไตร่ตรองมาแล้วในระดับหนึ่ง ซึ่งอาจจะไม่รอบคอบหรือถูกต้องตามความรู้สึกของเรามากนัก การที่คนเราแสดงความคิดเห็นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งออกมาเราต้องมีข้อเท็จจริงหรือความรู้ในเรื่องนั้นๆ ด้วย เพื่อที่จะได้นำข้อมูลนั้นมาพิจารณาด้วยเหตุผลจนคิดว่าพอใจแล้วก็จะแสดงความคิดเห็นได้ ดังนั้น เมื่อข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่ได้รับมาเปลี่ยนแปลงไป เราอาจเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นหรือทัศนคติได้

สิทธิพงษ์ แสดงมณี (อ้างใน สิริรัตน์ ถาวรสุวรรณ, 2534: 12) ทั้งความคิดเห็นและทัศนคตินั้น เป็นเรื่องของการแสดงออกของแต่ละบุคคลต่อประชาชาติทั่วไป ต่อขนบธรรมเนียมประเพณี และการแสดงออกทางความคิดเห็นในรูปที่เกี่ยวกับตัวเขาและคำว่าความคิดเห็นนั้นจะใช้ในเรื่องเกี่ยวกับการลงความเห็นและความรู้ ในขณะที่ทัศนคตินั้นใช้กันมากในเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึกและความชอบพอ

นภลักษณ์ อินทร์แก้ว (2547: 8) สรุปความหมายของความคิดเห็นได้ว่า ความคิดเห็นหมายถึง การแสดงออกซึ่งความรู้สึกของบุคคลอันอาจเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย หรือความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ประเด็นใดประเด็นหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยมีผลมาจากพื้นฐานความรู้ ความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ รวมทั้งอารมณ์ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมในขณะนั้นเป็น

องค์ประกอบในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ เวลา หรือเมื่อปรากฏข้อเท็จจริง

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความคิด ความสนใจ ความรู้สึกที่มีต่อบุคคล เหตุการณ์ สถานที่ บนพื้นฐานของความรู้ ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยมอารมณ์ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันไป

1.2 ทฤษฎีของความคิดเห็น

นักวิชาการศึกษาและนักจิตวิทยาได้แบ่งทฤษฎีความคิดเห็นออกเป็น 4 ทฤษฎีใหญ่ๆ คือ (ธีระพร อุวรรณ โณ, 2533: 480-495)

1.2.1 ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่ามนุษย์เป็นผู้มีเหตุผลและใช้ข้อมูลที่ตนมีอย่างเป็นระบบ และมนุษย์พิจารณาผลที่อาจเกิดจากการกระทำของตนก่อนการตัดสินใจลงมือทำหรือไม่ทำพฤติกรรม มีลักษณะ ดังนี้

1) พฤติกรรมส่วนมากของบุคคลอยู่ภายใต้การควบคุมโดยความคิดเห็นเชิงพฤติกรรม หรือเรียกสั้นๆ ว่า ความคิดเห็น ของเขาที่จะทำหรือไม่ทำพฤติกรรมนั้น

2) เจตนาเชิงพฤติกรรมได้รับอิทธิพลมาจากตัวกำหนด 2 ตัว ได้แก่

- ความคิดเห็นต่อพฤติกรรม เป็นการประเมินทางบวกหรือทางลบของบุคคลต่อการที่เขาทำพฤติกรรมนั้น

- การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง เป็นการประมาณของบุคคลว่าตนจะมีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมากน้อยเพียงไร กลุ่มอ้างอิง หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มคนที่มีความสำคัญต่อตัวเขา เช่น กลุ่มอ้างอิงของนักเรียนอาจจะเป็นพ่อแม่ พี่น้อง ครู เป็นต้น

1.2.2 ทฤษฎีความไม่คล่องจองของปัญหา ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่า บุคคลมีแรงจูงใจหรือแรงขับที่จะพยายามสร้างความกลมกลืน ความคงเส้นคงวาหรือความสอดคล้องภายในระหว่างส่วนของปัญญาลักษณะต่างๆ โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1) การเกิดความไม่คล่องจองเป็นสภาวะที่บุคคลมีความรู้สึกไม่สบายใจจะจูงใจให้เขาพยายามลดความไม่คล่องจองและแสวงหาความคล่องจอง

2) เมื่อเกิดความไม่คล่องจองขึ้น นอกจากบุคคลจะพยายามลดความไม่คล่องจองลงไปแล้ว เขาก็จะพยายามหลีกเลี่ยงสถานการณ์หรือข่าวสารที่จะเกิดความไม่คล่องจองเพิ่มมากขึ้น

ความมากน้อยของความไม่คล่องจองขึ้นอยู่กับส่วนสำคัญของส่วนของปัญญที่เกี่ยวข้อง และพลังของแรงผลักดันให้ลดความไม่คล่องจอง ขึ้นอยู่กับความมากน้อยของ

ความไม่คล่องจง ถ้าหากส่วนของปัญญาที่ไม่คล่องจงกันมีความสำคัญสำหรับบุคคลเพียงใด เขาก็จะมีความไม่คล่องจงมากเพียงนั้น และยิ่งมีความไม่คล่องจงมากเพียงไร แรงผลักดันแรงจูงใจหรือแรงขับให้เขาลดความไม่คล่องจงจะมีมากเพียงนั้น

1.2.3 ทฤษฎีการรับรู้ตนเอง ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่ามนุษย์สามารถรู้ความคิดเห็น อารมณ์และสภาวะภายในอื่นๆ ของเขาส่วนหนึ่งจากการอนุมานจากการสังเกตพฤติกรรมภายนอกของเขาเองหรือสภาพการณ์ที่พฤติกรรมนั้นเกิดขึ้น และหากสิ่งบ่งชี้ภายในไม่หนักแน่น คำถามหรือตีความไม่ได้ บุคคลอาจอาศัยข้อมูลจากสิ่งชี้แนะภายนอกมาอนุมานสภาวะภายในของตน เหมือนกับที่ผู้สังเกตภายในอาศัยข้อมูลจากสิ่งชี้แนะภายนอกเพื่ออนุมานสภาวะภายในของผู้แสดงพฤติกรรม

สาเหตุที่ต้องมีการอนุมานความคิดเห็น อารมณ์ และสภาวะภายในอื่นๆ ของมนุษย์ ส่วนหนึ่งมาจากการสังเกตพฤติกรรมภายนอกของเขาเอง หรือจากสถานการณ์ที่พฤติกรรมนั้นเกิดขึ้น และส่วนหนึ่งเป็นเพราะผู้ใหญ่สอนการอนุมานให้กับเด็กอย่างนั้นมาตั้งแต่เด็ก เช่น พ่อสังเกตลูกซึ่งอายุเพียง 3 ขวบ ว่าเมื่อป้อนส้มเขียวหวานให้ลูก ลูกรับประทานโดยไม่อิดเอื้อนเลย แต่เมื่อใดที่ป้อนทับหมูให้ลูก เพียงแต่ลูกเห็นเข้าก็เบือนหน้าหนีและบางครั้งก็ยังไม่ยอมเปิด เนื่องจากลูกอายุสามขวบ พ่อแม่จะถามว่าชอบส้มไข่มุไหม ไม่ชอบทับหมูไข่มุไหม ก็ยังไม่ได้รับคำตอบอะไรที่เป็นสาระได้ พ่อแม่ก็อนุมานเอาเองว่าลูกของตนชอบส้มและไม่ชอบทับหมู

ส่วนประเด็นที่ว่าหากสิ่งบ่งชี้ภายในไม่หนักแน่น คำถามหรือตีความไม่ได้ บุคคลจะอาศัยข้อมูลจากสิ่งชี้แนะภายนอกมาอนุมานสภาวะภายในของตนนั้น จากการสังเกตเด็กเล็กหลายคนพบว่า เด็กจะอนุมานความรู้สึกของตนจากปฏิกิริยาของผู้ใหญ่ เช่น เมื่อเด็กหกล้ม หัวเข่าถลอก เด็กจะเงยหน้ามองผู้ใหญ่ว่าจะมีปฏิกิริยาอย่างไร หากผู้ใหญ่หัวเราะ เด็กก็จะหัวเราะตามไปด้วย แต่หากผู้ใหญ่รีบเข้าไปหาเด็กพร้อมกับถามว่า เจ็บไหมลูก เด็กก็มักจะร้องไห้เป็นการตอบสนอง

1.2.4 ทฤษฎีปฏิบัติการทางจิต ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะมีกลุ่มพฤติกรรมที่เขาสามารถแสดงได้ในขณะนั้น หรือทำได้ในเวลาหนึ่งในอนาคต กลุ่มพฤติกรรมนี้อาจจะเรียกว่า พฤติกรรมเสรี ซึ่งโดยทั่วไป หมายถึง พฤติกรรมเฉพาะเจาะจงของการกระทำที่เป็นไปได้เท่านั้น บุคคลจะต้องมีความสามารถทางร่างกายและจิตใจที่จะทำพฤติกรรมนั้นได้ และเขาอาจจะเรียนรู้มาจากระบบการฝึกโดยจาริตประเพณี

การที่ทฤษฎีปฏิบัติการทางจิตเน้นความเป็นอัตโนมัติของเสรีภาพนี้ ทำให้มีข้อคิดในเชิงทฤษฎี 2 ข้อ คือ

1) การเน้นความเป็นอัตโนมัติของเสรีภาพ เป็นการชี้แนะว่าบุคคลแต่ละคนอาจจะมีเสรีภาพต่างกันได้มาก ขึ้นอยู่กับว่าแต่ละคนเชื่อว่าสิ่งใดเป็นเสรีภาพสำหรับตน ทฤษฎีเพียงแต่ระบุว่าคนทุกคนมีพฤติกรรมเสรีของตนเอง แต่ถ้าจะบอกว่าใครมีพฤติกรรมใดเป็นพฤติกรรมเสรี

จะต้องพิจารณาบุคคลนั้นในสถานการณ์ที่เฉพาะของเขา โดยในการไปคาดคะเนเกี่ยวกับเสรีภาพของผู้อื่นอาจจะเกิดความคลาดเคลื่อนได้

2) การเน้นความเป็นอัตโนมัติของเสรีภาพ อาจจะก่อให้เกิดความคิดที่เหมือนจะขัดแย้งกันเองได้ เช่น หากเด็กไม่ได้มีความเชื่อว่า การนอนดึกเป็นเสรีภาพสำหรับตน การที่แม่จะบอกลูกให้เข้านอนเมื่อถึงเวลาอันควร ก็จะไม่ทำให้เกิดปฏิกิริยาทางจิต หรือมีพฤติกรรมต่อต้านคำสั่งของแม่ การต่อต้านการควบคุมจากภายนอกจะเกิดขึ้นเมื่อ บุคคลรับรู้ว่าการควบคุมนั้นมาละเมิดเสรีภาพของเขา ทฤษฎีปฏิกิริยาทางจิตไม่ได้เสนอว่าผู้คนมีแรงจูงใจจะต่อต้านการควบคุมพฤติกรรมของเขาเสมอ แต่พยายามระบุงู้อ้นไขที่การต่อต้านเหล่านี้มีแนวโน้มจะเกิดขึ้น

สรชัย พิศาลบุตร(2528 : 150-152) ได้สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักการศึกษา และนักจิตวิทยาไว้หลายท่าน และกล่าวว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็นที่ยอมรับและนิยมใช้กันในปัจจุบันมี 2 ทฤษฎี ได้แก่

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีหลายส่วนประกอบ ทฤษฎีนี้เชื่อว่าความคิดเห็น ประกอบด้วย สามส่วน คือ

1.1 ความรู้ความคิด หมายถึง ความคิดเห็นหรือความเชื่อที่บุคคลหนึ่งมีต่อบุคคลอื่น หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง

1.2 ความรู้สึกหรืออารมณ์ หมายถึง ความรู้สึกหรือการประเมินค่าของบุคคลหนึ่งที่มีต่อบุคคลอื่น หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง

1.3 ความตั้งใจในการกระทำ หมายถึง เจตนาต่างๆ ทั้งทางด้านพฤติกรรมและด้านการกระทำที่บุคคลแต่ละคนมีอยู่ และเป็นแนวทางที่จะใช้ปฏิบัติสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อบุคคลอื่นหรือสิ่งอื่น หรือสถานการณ์อื่น

นักการศึกษาและนักจิตวิทยาที่ยอมรับในทฤษฎีนี้เชื่อว่า เพียงสิ่งเดียวในหลายๆ สิ่ง ที่จะมึผลต่อความคิดเห็นของบุคคลให้มึต่อบุคคลอื่น หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งนั้น จะไม่มีอิทธิพลเพียงพอต่อความคิดเห็น แต่จะต้องประกอบด้วยความเชื่อทั้งหมดที่มีผลต่อความคิดเห็นนั้นๆ และความคิดเห็นจะไม่มีอิทธิพลใดๆ กับเจตนาของแต่ละบุคคล แต่เจตนาของแต่ละบุคคลจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลนั้นต่อบุคคลอื่นถ้าไม่มีสิ่งกีดขวาง

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีส่วนประกอบเดียว ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลนั้นๆ เพียงอย่างเดียวที่ควรจะเรียกว่า เป็นความคิดเห็นของบุคคล ส่วนความรู้ความคิด หรือความตั้งใจในการกระทำนั้น ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องด้วย

ไทรแอนดิส (Triandis, 1971 อ้างใน ร.ต.อ.อภิสิทธิ์ ปะดุกา, 2550: 9-10) กล่าวว่าไว้ว่า ความคิดเห็นมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 3 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

ทฤษฎีนี้กล่าวถึง การเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นว่า การเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นเป็นผลมาจากการเสริมแรง ถ้าบุคคลใดได้รับการเสริมแรงหรือรางวัล บุคคลก็จะมีความคิดเห็นที่ดีต่อสิ่งนั้นความคิดเห็นก็จะเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ไม่ดี ความคิดเห็นของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปตามความคิดเห็น ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้และการเสริมแรง

2. ทฤษฎีความสอดคล้อง (Consistency Theory)

ทฤษฎีความสอดคล้องนี้กล่าวถึง การที่บุคคลมีความคิดเห็นอย่างไร เกิดจากความสอดคล้องขององค์ประกอบของความคิดเห็น ทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรม เมื่อองค์ประกอบไม่สอดคล้องกันจนกระทั่งระดับที่บุคคลไม่สามารถจะทนได้แล้ว ความคิดเห็นก็จะเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ เมื่อองค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจ และความรู้สึกมีความสอดคล้องกัน ความคิดเห็นก็จะคงที่ หากเมื่อใดองค์ประกอบไม่มีความสอดคล้องกัน ก็จะมีผลทำให้ความคิดเห็นเปลี่ยนแปลงไป

3. ทฤษฎีการตัดสินของสังคม (Social Judgment Theory)

ทฤษฎีนี้เน้นว่าการตัดสินของสังคมมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของบุคคล โดยได้กล่าวถึงสิ่งแวดล้อมในสังคมที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นว่าความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้โดยมีความสัมพันธ์กับหลักเกณฑ์ต่างๆทางสังคม ประกอบกับบุคคลมีความคิดเห็นของตนเองอยู่แล้ว การเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นจะเกิดขึ้น ก็ต่อเมื่อความขัดแย้งระหว่างความคิดเห็นเดิมของบุคคลนั้นกับบุคคลใหม่ที่ได้รับจากสังคม กล่าวคือ หากแหล่งข้อมูลเป็นตัวแทนของกลุ่มที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกอยู่ จะทำให้บุคคลสงสัยว่าความคิดเห็นของตนแตกต่างไปจากบรรทัดฐานของกลุ่มหรือไม่ บุคคลจะเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของตนเองไปตามข้อมูลของกลุ่มเพราะเชื่อว่าถูกต้อง เนื่องจากเป็นบรรทัดฐานของกลุ่มที่ตนเป็นสมาชิกของกลุ่มนั้น

ไทรแอนดิส กล่าวว่า การเรียนรู้ทำให้บุคคลได้รับความคิดประสบการณ์ใหม่ๆ และบุคคลจะเรียนรู้ได้มากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับ การได้รับแรงเสริม และยิ่งบุคคลได้รับแรงเสริมมากเท่าไร บุคคลก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ความคิดเห็นยิ่งเปลี่ยนมากขึ้น ด้านทฤษฎีความสอดคล้องได้กล่าวถึงบุคคลที่มีความคิด ความรู้สึก และความเข้าใจไม่สอดคล้องกัน จนถึงระดับที่ทนไม่ได้ ความคิดเห็นก็จะเปลี่ยนไป สำหรับ ทฤษฎีการตัดสินทางสังคมก็ได้กล่าวไว้ว่า การเรียนรู้ที่ไม่สัมพันธ์กับหลักเกณฑ์ต่างๆ และความขัดแย้งระหว่างข้อมูลที่ได้รับ ก็จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นได้ จากทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นอาจสรุปได้ว่า ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ ทำให้บุคคลเปลี่ยนความคิดเห็นได้ ในกรณีพอใจ ไม่พอใจขัดแย้งกับความคิด ความรู้สึก และจากการกระทำเดิม

นอกจากนี้ความคิดเห็นยังเปลี่ยนแปลงได้จากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับแรงเสริม ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่อย่างไรก็ตามการที่บุคคลจะเปลี่ยนความคิดเห็นได้นั้น ไม่ใช่เป็นสิ่งที่ง่ายนัก

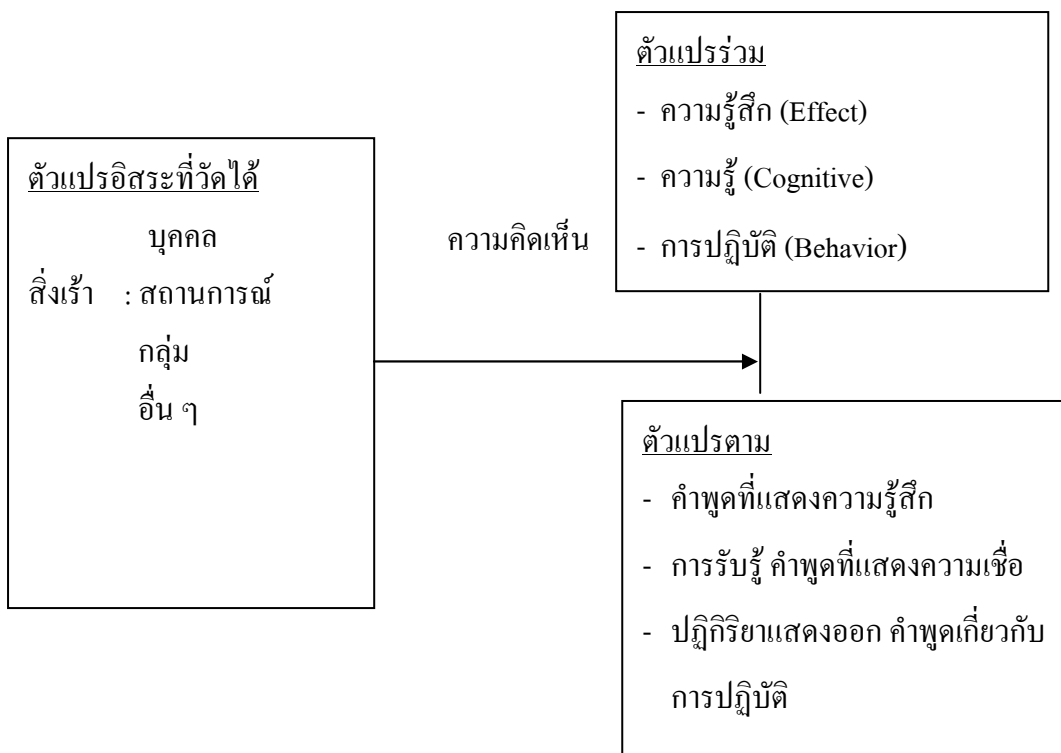
1.3 องค์ประกอบความคิดเห็น

องค์ประกอบความคิดเห็นแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้ (ประภาเพ็ญ, 2526 อ้างใน ร.ต.อ.อภิสิทธิ์ ปะดุกา, 2550: 10-11)

1.3.1 องค์ประกอบด้านพุทธิปัญญา ได้แก่ ความคิด ความเข้าใจ เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้ วิเคราะห์และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับ ทำให้เกิดความคิดเห็นซึ่งแสดงออกในแนวคิดที่ว่าอะไรถูกอะไรผิด ความคิดนี้อาจอยู่ในรูปหนึ่งแตกต่างกันหรือความเชื่อของบุคคล

1.3.2 องค์ประกอบทางความรู้สึก ความรู้สึกหรืออารมณ์เป็นลักษณะทางอารมณ์ที่สอดคล้องกับความคิดและความเชื่อของบุคคล มีความรู้สึกเป็นตัวเอง โดยความคิดอีกต่อหนึ่ง คือ ถ้าบุคคลมีความคิดในทางที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ความคิดเห็นจะแสดงออกมาในรูปของความรู้สึก ชอบ ไม่ชอบ พอใจ ไม่พอใจ ซึ่งแสดงออกมาโดยสีหน้า ท่าทางที่คิดถึงสิ่งนั้น

1.3.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม เป็นความพร้อมหรือความโน้มเอียงล่วงหน้าที่จะกระทำหรือตอบสนอง ถ้ามีสิ่งเร้าที่เหมาะสมจะเกิดการปฏิบัติหรือมีปฏิกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่ง อันเป็นผลมาจากความคิดและความรู้สึก ซึ่งแสดงออกมาในรูปการยอมรับหรือปฏิเสธ การเข้าหาหรือถอยหนี เป็นการกระทำที่สังเกตได้ เพื่อให้มองเห็นองค์ประกอบของความคิดเห็นได้ชัดเจน อาจแสดงได้ดังนี้



ภาพที่ 1 องค์ประกอบความคิดเห็นทั้ง 3 องค์ประกอบ (ประภาเพ็ญ, 2526)

1.4 ลักษณะความคิดเห็น

สุชา จันทร์อม และสุรางค์ จันทร์อม (2520 อ้างในร.ต.อ. อภิสิริ ปะดุกา, 2550: 12-13) ได้กล่าวถึงลักษณะความคิดเห็นหรือทัศนคติไว้ ดังนี้

1.4.1 ชนิดของความคิดเห็นหรือทัศนคติ สามารถแบ่งออกได้อย่างกว้างๆ เป็น 2 ประเภท คือ

1.4.1.1 ทัศนคติทั่วไป ได้แก่ ลักษณะของบุคลิภาพกว้าง ๆ เช่น การมองโลกแง่ดี การเคร่งครัดต่อระเบียบ เป็นต้น

1.4.1.2 ทัศนคติเฉพาะอย่าง ได้แก่ สภาพจิตใจที่บุคคลมีต่อสิ่งของหรือสถานการณ์เป็นอย่างไรไปทัศนคติในวงแคบเช่นนี้ จะแสดงออกมาเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1) ลักษณะที่พึงพอใจ (favorable) ทัศนคติที่พึงพอใจ นี้เรียกว่า ทัศนคติเชิงนิมมาน (positive)

2) ลักษณะที่ไม่พึงพอใจ (unfavorable) ทัศนคติที่ไม่พึงพอใจ เรียกว่า ทัศนคติเชิงนิเสธ (negative)

1.4.2 ลักษณะที่สำคัญของความคิดเห็นหรือทัศนคติ ได้แก่

1.4.2.1 ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือเกิดจากประสบการณ์ของบุคคล ไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด

1.4.2.2 ทัศนคติเป็นเครื่องกำหนดขอบเขตตลอดจนวิธีการต่างๆ ที่บุคคลใช้พิจารณาสิ่งแวดล้อม นั่นคือ บุคคลพิจารณาสิ่งต่างๆ ในแง่ที่แตกต่างกันทั้งนี้เพราะ คนเรามีทัศนคติไม่เหมือนกัน

1.4.2.3 บุคคลย่อมมีทัศนคติต่อสถานการณ์เดียวกัน หรือต่อบุคคลเดียวกันแตกต่างกันออกไปหลายลักษณะแล้วแต่ประสบการณ์ของบุคคลนั้น

1.4.2.4 ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น อาจจะเป็นสิ่งถาวรตลอดไปหรือเป็นสิ่งที่ชั่วคราวก็ได้ ทัศนคติบางอย่างอยู่ในสภาพที่ไม่มั่นคงก็พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงได้ ส่วนทัศนคติที่มั่นคงถาวรย่อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและบุคลิกภาพของบุคคลมาก การเปลี่ยนแปลงจึงเป็นไปได้ยาก อย่างไรก็ตาม การแนะนำที่ดีตลอดจนการให้คำปรึกษาที่ดี ย่อมทำให้บุคคลเปลี่ยนทัศนคติไปในทางที่พึงประสงค์ได้

ความคิดเห็นเกิดได้ 2 ลักษณะ คือ

1. ความคิดเห็นทางบวก เป็นความพร้อมที่จะตอบสนองในลักษณะของความพึงพอใจ เห็นด้วย ทำให้บุคคลอยากจะทำ อยากได้ อยากเข้าใกล้ หรือปฏิบัติในทางที่ดีต่อสิ่งนั้นๆ

2. ความคิดเห็นทางลบ เป็นความพร้อมที่จะตอบสนองในลักษณะของความไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วย ทำให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย หนีให้ห่างจากสิ่งนั้นๆ

ดังนั้น ความคิดเห็นหรือทัศนคติ คือ ความรู้สึกที่อารมณ์เป็นส่วนประกอบ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล ความคิดเห็นไม่ใช่สิ่งติดตัวมาแต่กำเนิด แต่เกิดเนื่องจากประสบการณ์ หรือการเรียนรู้ ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเป็นสิ่งที่ถาวรหรือชั่วคราวก็ได้ การศึกษาความคิดเห็นจึงมีความสำคัญเพราะทำให้ทราบความต้องการของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่างๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงานรวมทั้งในการฝึกปฏิบัติงานด้วย อย่างไรก็ตามการศึกษาคำคิดเห็นต่างๆ จะใช้วิธีการซักถาม สอบถาม บันทึกไว้ และรวมไว้เป็นข้อมูล (Feldman, 1971 อ้างในร.ต.อ.อภิสิทธิ์ ปะดุกา, 2550: 13) โดยวิธีง่ายที่สุดที่จะบอกความคิดเห็น คือ การแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ (Best, 1977 อ้างในร.ต.อ.อภิสิทธิ์ ปะดุกา, 2550: 13) เพราะจะทำให้ทราบว่า ความคิดเห็นมีผลออกมาในลักษณะเช่นไร การที่จะให้ผู้ใดออกความคิดเห็นควรถามกันต่อหน้า ดีกว่าที่จะอ่านข้อความหรือเขียนข้อความ (Morgan & King, 1971 อ้างในร.ต.อ.อภิสิทธิ์ ปะดุกา, 2550: 13) การสัมภาษณ์หรือการสอบถาม

นั้นจะดีกว่าการตอบลงในแบบสอบถาม เพราะการตอบแบบสอบถามจะทำให้เสียเวลาในการอ่าน และเขียนข้อความ อันมีผลทำให้ไม่อยากแสดงความคิดเห็นได้

1.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลที่ทำให้เกิดความคิดเห็น

ความคิดเห็นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1.5.1 ประสบการณ์ บุคคลจะมีความคิดที่ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ในลักษณะใด หากมีประสบการณ์ที่ดีก็จะทำให้มีความคิดเห็นที่ดีเช่นกัน

1.5.2 การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น เกิดจากการได้รับข้อมูลเรื่องราวหรือความคิดเห็นจากที่มีสัมพันธ์ใกล้ชิด

1.5.3 ตัวแบบ เกิดจากการเลียนแบบพฤติกรรมอย่างที่ชอบ จากสื่อที่ได้พบเห็น โดยรับเอาข้อมูลไปฝังในจิตใจและมีความคิดเห็นต่อสิ่งต่างๆ เหมือนจากตัวแบบ

1.5.4 องค์กรประกอบทางสถาบันสังคม ที่มีอิทธิพลในการสร้างความคิดเห็นให้เกิดขึ้น โดยรับเอาประสบการณ์จากชีวิตประจำวันที่ได้สัมผัส และสะสมขึ้นเป็นความคิดเห็น

1.6 การเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น

แม้ว่าความคิดเห็นจะมีความคงทน แต่ในบางกรณีความคิดอาจเปลี่ยนแปลง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นสามารถเปลี่ยนได้ 3 ลักษณะ ดังนี้ (Triandis, 1971 อ้างใน ร.ต.อ. อภิสิทธิ์ ปะดุงกา, 2550: 14)

1.6.1 เปลี่ยนความเชื่อ โดยการรับรู้ข้อมูลใหม่จากบุคคลอื่น หรือผ่านทางสื่อมวลชน ทำให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ หรือมีความคิดว่าเข้าใจในสิ่งนั้น

1.6.2 เปลี่ยนความรู้สึก จากการที่บุคคลได้รับประสบการณ์ที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจทำให้บุคคลมีการประเมินค่าว่า สิ่งนั้นมีคุณค่าในทางบวกหรือทางลบต่อตนเอง จากนั้นก็จะเกิดความรู้สึกหรือแสดงอารมณ์ไปในทิศทางที่สอดคล้องกับสิ่งนั้น

1.6.3 เปลี่ยนพฤติกรรม จากการที่บรรทัดฐานของสังคมเปลี่ยนไป การถูกบังคับหรือการลอกเลียนแบบจากบุคคลที่มีอิทธิพล แล้วบุคคลจะพิจารณาว่าความเชื่อและความรู้สึกของตนสอดคล้องกับบรรทัดฐานของสังคมหรือไม่ หรือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อตนเองเห็นด้วยหรือไม่ เมื่อเห็นด้วยแล้วบุคคลก็จะเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องตาม

จะเห็นว่าความคิดเห็นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากอิทธิพลของความเชื่อ ความรู้สึก และพฤติกรรม ถ้าทั้งสามส่วนหรือส่วนใดส่วนหนึ่งเปลี่ยนไปอาจทำให้ความคิดเห็นเปลี่ยนไปได้ นอกจากนี้ตัวแปรอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น ได้แก่

แหล่งข้อมูลหรือข่าวสาร เช่น คุณสมบัติของผู้ให้ข่าวสาร ลักษณะของข่าวสาร วิธีการให้ข่าวสาร และลักษณะของผู้รับข่าวสาร (Triandis, 1971 อ้างใน ร.ต.อ. อภิสทิษฐ์ ปะดุกา, 2550: 15) ตลอดจน ประสิทธิภาพ การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ตัวแบบ และองค์ประกอบทางสังคม

1.7 ความสำคัญของความคิดเห็น

การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใดๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น

เฟลด์แมน (Feldman, 1971: 53 อ้างในสุนทร รัชชไพบุลย์, 2531: 11) กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อหรือความรู้สึกใดๆ ออกมา โดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งการทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามความพอใจของผู้เกี่ยวข้อง

เบส (Best, 1977: 179 อ้างในบุญธรา กะเดช, 2550: 10) กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็นส่วนมากใช้ในการวิจัยตลาด ได้แก่ การซักถาม สอบถามบันทึกไว้ และรวบรวมข้อมูล ซึ่งเบสได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดที่จะบอกความคิดเห็น ก็คือ การแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไรก็ได้ จะทำได้ตามข้อคิดเห็นเหล่านั้นได้ หรือในการวางแผนนโยบายใดๆ ความคิดเห็นที่วัดออกมาจะทำให้ผู้บริหารเห็นสมควรหรือไม่ในการจะดำเนินนโยบายหรือล้มเลิกไป

ศรีสมบูรณ์ เข้มกมล (2538: 48 อ้างในบุญธรา กะเดช, 2550: 10) กล่าวว่า ความคิดเห็นโดยทั่วๆ ไปต้องมีส่วนประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่ถูกวัด สิ่งเร้า และการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูง ต่ำ มากน้อย วิธีวัดความคิดเห็นโดยมากจะใช้การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์

1.8 การวัดความคิดเห็น

ชอว์ และไรท์ (Shaw and wright, 1987 อ้างในวิชัย เกษมวงศ์, 2540: 23-24) ในการศึกษาความคิดเห็นต่างๆ ของบุคคลสามารถกระทำได้หลายวิธี เช่น การให้ดูภาพแล้วแสดงความคิดเห็น การสัมภาษณ์ การตอบแบบสอบถาม และการให้เล่าความรู้สึก

มอร์แกน และคิง (Morgan and King, 1971 อ้างในสุนทร รัชชไพบุลย์, 2531: 12) การจะถามความคิดเห็นใครนั้น ควรถามต่อหน้าดีกว่าที่จะต้องมาอ่านและเขียนข้อความ นั่นคือ ควร

ใช้วิธีสัมภาษณ์ดีกว่าให้ตอบแบบสอบถาม เพราะแบบสอบถามทำให้เสียเวลาอ่าน และการเขียนตอบ ทำให้ผู้ตอบไม่อยากแสดงความคิดเห็น

นีออน (Neon, 1982 อ้างในสมคิด นุ่มปราณี, 2547: 3-4) ได้รวบรวมการวัดความคิดเห็นไว้ว่า เนื่องจากความคิดเห็นและทัศนคติมีความหมายและลักษณะต่างๆ ใกล้เคียงกันมาก ดังนั้น การวัดความคิดเห็น จึงสามารถใช้วิธีการวัดทางทัศนคติได้ด้วย แต่เนื่องจากทัศนคติเป็นพฤติกรรมภายในและไม่สามารถทราบได้เลยว่าบุคคลมีทัศนคติอย่างไร ดังนั้นจึงต้องใช้วิธีการอนุมานจากพฤติกรรมภายนอกที่บุคคลแสดงออกและวิธีการวัดหลายอย่างดังนี้

1.8.1 การรายงานตนเอง (Self-report measures) เป็นการวัดทัศนคติ โดยวิธีการให้ผู้ถูกวัดรายงานตนเองถึงความรู้สึกทำที่ต่อสิ่งนั้นๆ อาจเป็นไปในรูปทางบวกหรือทางลบ ไม่ได้แยกวัดองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความคิด ความรู้สึก หรือด้านพฤติกรรม แต่จะวัดเพียงดี-ไม่ดี สนิบสนุน-คัดค้าน เห็นด้วย-ไม่เห็นด้วย มาตรการวัดทัศนคติแบบนี้แบ่งออกได้หลายประเภท ดังนี้

1.8.1.1 มาตรการของเซอร์ส โตน การสร้างมาตรการวัดแบบนี้ โดยรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติที่ต้องการวัด ควรจะได้ประมาณ 100 ข้อเป็นอย่างน้อย โดยมีลักษณะเป็นทางบวกอย่างมาก เป็นกลาง หรือเป็นทางลบอย่างมาก หลังจากนั้น ก็ให้เลือกตอบว่าข้อความใดบ้างที่ต่างกับความคิดเห็นของผู้ที่ต้องการวัด ต่อจากนั้นนำมาคำนวณหาค่ามัธยฐานและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละข้อความ แล้วเลือกข้อความตามค่ามาตรวัดที่ได้ ก็จะเหลือข้อความเพียง 20 ข้อความ หรือมากที่สุดไม่เกิน 45 ข้อความ

1.8.1.2 มาตรการของไลเคิร์ท ได้สร้างมาตรการวัดทัศนคติโดยพัฒนามาจากของ เทอส โตน มีข้อความทั้งทางบวกและทางลบปะปนกันส่งไปให้ผู้ตอบตัดสินใจว่า ข้อความใดตรงกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบที่สุด ซึ่งมี 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่มีความเห็น ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง แต่จากการใช้มาตรแบบนี้มักจะพบว่าผู้ตอบที่ช่องเฉยๆ (ไม่มีความเห็น) เป็นส่วนมาก จึงมีการใช้คำว่าเห็นด้วยเพียงเล็กน้อยและไม่เห็นด้วยเพียงเล็กน้อยแทนคำว่าเฉยๆ เพื่อให้สามารถวัดความเห็นของผู้ตอบได้

1.8.1.3 มาตรการจำแนกความหมาย กู๊ดชีวี เป็นผู้สร้างมาตรการวัดแบบนี้ ลักษณะของมาตรวัด จะประกอบด้วย คำคุณศัพท์ที่บรรยายลักษณะของเป้าหมายที่เราต้องการวัดที่แสดงลักษณะตรงกันข้ามกัน เช่น บวก-ลบ เลว-ดี ยินดี-ไม่ยินดี และระหว่างคำคุณศัพท์ทั้งคู่นี้จะมีช่วงห่างกัน 7 อันตรภาคชั้น โดยผู้ตอบจะเลือกว่าความรู้สึกที่เรามีต่อเป้าหมายนั้นอยู่ในอันตรภาคชั้นใด คะแนนของทัศนคติก็ดูจากการรวมคะแนนจากแต่ละข้อ ซึ่งจะอยู่ระหว่าง 1-7 คะแนน 1 หมายถึง มีทัศนคติทางลบ คะแนน 7 หมายถึง มีทัศนคติทางบวก

1.8.2 การสังเกตพฤติกรรม การสังเกตพฤติกรรมภายนอกของบุคคล เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงทัศนคติของบุคคลได้ ซึ่งอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์อธิบายเพิ่มเติม

นอกจากนั้นอาจจะใช้วิธีการต่างๆ ต่อไปนี้เพื่อวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นได้แก่

1.8.2.1 การใช้วิธีกึ่งสะท้อนภาพ เช่น การให้ผู้ถูกศึกษาบรรยายภาพที่มองเห็นไม่ชัดเจน หรือให้เติมคำหรือข้อความหรือให้คำพูดใดคำพูดหนึ่งที่นึกขึ้นมาได้ทันทีหลังจากที่เสนอคำที่ต้องการวัด

1.8.2.2 ผลการทำแบบทดสอบแบบปรนัย คือ การเลือกคำตอบแบบทดสอบปรนัยในตัวเลือกที่ไม่ถูกต้อง และแสดงถึงความลำเอียงในเรื่องนั้น โดยจะต้องมีคำตอบที่ถูกต้องไว้ด้วย

1.8.2.3 การวัดจากปฏิกิริยาของร่างกาย เนื่องจากว่าขณะที่ร่างกายเกิดอารมณ์จะมีปฏิกิริยาของร่างกายที่สามารถวัดได้ เช่น การใช้เครื่องวัดการตอบสนองของผิวหนัง การวัดอัตราการเต้นของหัวใจ การบีบตัวของหลอดเลือด การหดและการขยายตัวของม่านตา สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้รู้สึกถึงความเข้มข้นของทัศนคติ แต่ไม่สามารถบอกทิศทางว่าเป็นไปทางลบหรือทางบวก

1.8.2.4 การวัดด้วยการแสดงออกทางใบหน้า การวัดแบบนี้แบ่งเกณฑ์การวัดออกเป็น 7 ระดับ ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงท่าทางของใบหน้าประกอบด้วยตาและปาก โดยจะดูลักษณะอาการของปาก กล่าวคือ ถ้าริมฝีปากโค้งก็แสดงว่ามีความเห็นด้วย ถ้าริมฝีปากอยู่ในระดับแนวราบ หรือปกติ แสดงว่าไม่แสดงความคิดเห็นหรือไม่แน่ใจ แต่ถ้าริมฝีปากโค้งงอลงล่าง แสดงให้เห็นว่าไม่เห็นด้วย

การวัดทัศนคติส่วนใหญ่จะใช้วิธีการแบบรายงานตนเอง เพราะสามารถจัดเก็บข้อมูลจากคนกลุ่มใหญ่ ซึ่งอาจกระทำได้โดยการสัมภาษณ์ ซึ่งมีทั้งแบบสัมภาษณ์ที่มีลักษณะคำถามที่กำหนดไว้ให้เลือกตอบ และลักษณะคำถามที่ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ หรืออาจใช้แบบสอบถามซึ่งสามารถทำได้รวดเร็ว ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปอธิบายได้อย่างกว้างขวาง แต่ก็มีข้อจำกัด เพราะอาจจะได้ข้อมูลไม่ตรงกับความเป็นจริงกับพฤติกรรมของเขา เนื่องจากบุคคลเกิดความระมัดระวังในการตอบแบบสอบถาม เพราะฉะนั้นการวัดทัศนคติจึงควรใช้หลายๆ วิธีประกอบกัน เพื่อช่วยเสริมข้อบกพร่อง วิธีใดวิธีหนึ่งให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

1.9 การประเมินความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นสิ่งที่กำหนดแนวทางให้บุคคลประพฤติปฏิบัติตามซึ่งไม่อาจวัดได้โดยตรงแต่สามารถวัดได้โดยสรุปพาดพิง วิธีการวัดความคิดเห็นได้มีผู้กระทำการทดลองและเสนอรูปแบบไว้ดังนี้ (Qskamp, 1991 อ้างในร.ต.อ.อภิสิทธิ์ ปะดุกา, 2550 : 15)

1.9.1 การรายงานจากความรู้สึกของตนเอง (Self Reported) หลักในการสร้างแบบวัดนี้ ต้องพิจารณาว่าจะสามารถวัดความคิดเห็นของใครที่มีต่ออะไร และให้ความหมายของสิ่งที่วัดให้แน่นอน จากนั้นจึงสร้างข้อความให้คลุมเครือหยาบๆ โดยข้อความนั้นควรจะเขียนเกี่ยวกับความรู้สึกที่ประกอบไปด้วยข้อความลักษณะทางบวกและทางลบคละกันไป

1.9.2 การสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออก (Observation of Behavior) มีหลักการว่าผู้วัดความคิดเห็นต้องสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่นที่ในสถานการณ์ตั้งแต่เริ่มแรกจนกระทั่งสิ้นสุดสถานการณ์

1.9.3 การมีปฏิกิริยาหรือการแปลความหมายต่อสิ่งเร้า (Reaction to Partially Structures Stimuli) มีหลักว่า เมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้นและผู้ตอบได้รับการส่งเสริมให้เล่าหรือบรรยายเกี่ยวกับสิ่งเร้านั้น จะทำให้ผู้ตอบเอาตัวเองเข้าไปเกี่ยวข้องกับสิ่งเร้านั้น ทำให้ระบายความในใจออกมา

1.9.4 การปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของงาน (Performance on Objective Tasks) นักจิตวิทยาสังคมเชื่อว่าพฤติกรรมที่บุคคลแสดงการทำงานบางอย่างที่กำหนดให้ นั้น เป็นผลจากความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นของเขา โดยมีการวัดเช่นเดียวกับข้อที่ 1.9.3

1.9.5 ปฏิกิริยาตอบสนองทางร่างกาย (Physiological Reaction) เป็นการวัดความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มข้นความรุนแรงของความคิดเห็นกับปฏิกิริยาตอบสนองทางร่างกายมากกว่าทิศทางของความคิดเห็น ปฏิกิริยาของร่างกายที่เป็นทิศทางของความคิดเห็นสามารถวัดได้ 2 อย่าง นั่นคือ การตรวจคลื่นไฟฟ้าของกล้ามเนื้อ และการตอบสนองคลื่นไฟฟ้าของผิวหนังในสภาพปกติ

จากที่กล่าวมาข้างต้น การที่รู้ว่าบุคคลมีความคิดเห็นต่อสิ่งต่างๆ ในทางบวกหรือทางลบจึงสามารถตรวจวัดได้ โดยการให้บุคคลแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกและปฏิบัติต่อพฤติกรรมต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งการประเมินความคิดเห็นของบุคคลสามารถเลือกใช้ได้หลายวิธี ความคิดเห็นที่แสดงออกมาจึงสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางเพื่อตัดสินใจในการบริหารองค์กร ดังนั้นการศึกษาความคิดเห็นจึงมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ทราบถึงความต้องการด้านต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยแต่ละคนจะแสดงความคิดเห็น ความเชื่อ ความรู้สึก ออกมาแล้วนำเอาความคิดเห็นเหล่านั้นมาวิเคราะห์ และวางแผนในการปรับปรุงการบริหารจัดการในการให้บริการต่อไป

2. หน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลด้านการท่องเที่ยวและนโยบายด้านการท่องเที่ยวของภาครัฐ

นิตยา ชัชกุล (2550: 28-30) ได้กล่าวถึงวิวัฒนาการของการท่องเที่ยวในประเทศไทยไว้ดังนี้ การท่องเที่ยวในประเทศไทยได้พัฒนามาจากการจัดนำเที่ยวในขบวนรถไฟตั้งแต่ พ.ศ. 2467 เป็นต้นมา โดยในปี พ.ศ. 2479 จัดตั้งแผนกส่งเสริมพาณิชย์และท่องเที่ยวขึ้นในกระทรวงเศรษฐกิจ และปี พ.ศ. 2492 จัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวในสังกัดของกรมโฆษณาการ ซึ่งในปีต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักงานท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2502 จัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือ อสท. ต่อมา องค์การนี้ได้เปลี่ยนชื่อเป็น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือ ททท. ในปี พ.ศ. 2522 และปี พ.ศ. 2545 จัดตั้งกรมการท่องเที่ยว (ชื่อเดิมสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว) และกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา

2.1 หน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลด้านการท่องเที่ยว

2.1.1 กรมการท่องเที่ยว มีภารกิจเกี่ยวกับ การท่องเที่ยว ในการพัฒนามาตรฐานการบริการด้านการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งการสนับสนุนการประกอบธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ ให้อยู่ในระดับมาตรฐาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และเพื่อก่อให้เกิดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน โดยให้อำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย รวบรวมข้อมูลสถิติด้านการท่องเที่ยว และแนวทางการดำเนินการพัฒนาการท่องเที่ยว ให้สอดคล้อง กับนโยบาย และแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ
- 2) จัดทำแผนพัฒนาบริการการท่องเที่ยว รวมทั้งประสานส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามแผนที่กำหนด
- 3) จัดทำแผนพัฒนาทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ รวมทั้งประสานส่งเสริมและสนับสนุน ให้มีการปฏิบัติตามที่กำหนด
- 4) จัดทำแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งประสาน ส่งเสริมและสนับสนุน ให้มีการปฏิบัติตามแผนที่กำหนด
- 5) ดำเนินการตามกฎหมาย ว่าด้วยธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 6) ติดตามประเมินผลงานด้านพัฒนาการท่องเที่ยว
- 7) ส่งเสริม สนับสนุนกิจการภาพยนตร์ ทั้งภาคการผลิต การบริหาร และกิจการที่เกี่ยวข้อง

8) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

สำหรับอำนาจหน้าที่ตาม ข้อ5) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยวได้มอบหมายให้สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เป็นหน่วยงานรับผิดชอบ ซึ่งมีสำนักงานทั่วประเทศทั้งหมด 5 แห่ง ได้แก่

(1) สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลาง (154 ถ.พระราม 1 แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร)

รับผิดชอบ 28 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร นครปฐม ราชบุรี สุพรรณบุรี กาญจนบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา สระบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง อุทัยธานี ชัยนาท ลพบุรี นครสวรรค์ สมุทรปราการ นครนายก ปราจีนบุรี สระแก้ว ฉะเชิงเทรา ชลบุรี จันทบุรี ระยอง ตราด

(2) สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ (414/6 มบ.เชียงใหม่แลนด์ ถ.ช้างคลาน อ.เมือง จ.เชียงใหม่)

รับผิดชอบ 15 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง แม่ฮ่องสอน เชียงราย พะเยา อุตรดิตถ์ แพร่ น่าน พิชณุโลก เพชรบูรณ์ สุโขทัย ตาก พิจิตร และกำแพงเพชร

(3) สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (230/17 ถ.มิตรภาพหนองคาย โครงการโคราชอเวนิว ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครราชสีมา)

รับผิดชอบ 19 จังหวัด ได้แก่ นครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ ชัยภูมิ อุบลราชธานี อำนาจเจริญ ยโสธร ศรีสะเกษ ขอนแก่น ร้อยเอ็ด มหาสารคาม กาฬสินธุ์ นครพนม สกลนคร มุกดาหาร อุตรดิตถ์ หนองบัวลำภู หนองคาย และเลย

(4) สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคใต้เขต 1 (7-15 อาคารไชยวงศ์ ถ.จตุรทิศ 1 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา)

รับผิดชอบ 8 จังหวัด ได้แก่ สงขลา ยะลา นราธิวาส ปัตตานี สตูล นครศรีธรรมราช พัทลุง และตรัง

(5) สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคใต้เขต 2 (63/698 ถ.วิชิตหงส์หยก ต.วิชิต อ.เมือง จ.ภูเก็ต)

รับผิดชอบ 6 จังหวัด ได้แก่ ภูเก็ต กระบี่ พังงา สุราษฎร์ธานี ระนอง และพังงา

สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- พิจารณาออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
- ต่ออายุใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
- ออกใบแทนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
- สั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
- สั่งเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
- รับชำระค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ รวมทั้ง

การวางหลักประกันของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

- ออกตรวจสถานประกอบธุรกิจนำเที่ยว หรือยานพาหนะที่นักท่องเที่ยวใช้เดินทาง เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551

- รับและตอบข้อร้องเรียนของนักท่องเที่ยว
- ดำเนินการจัดทำ เก็บรักษา บันทึกลงและติดตาม แก้ไขข้อมูลและประวัติของธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

- ประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

2.1.2 สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนาแหล่งและบุคลากรด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งด้านกีฬา หน่วยงานส่วนภูมิภาคที่ขึ้นตรงกับสำนักงานปลัดกระทรวงฯ คือ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด ซึ่งทั่วประเทศมีทั้งหมด 75 แห่ง

2.1.3 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุนงานด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์แหล่งและกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว

2.1.4 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีอำนาจหน้าที่ในการดูแลรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว

2.1.5 สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ มีภารกิจในการส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการภายในประเทศ

2.2 นโยบายด้านการท่องเที่ยวของรัฐบาล

การท่องเที่ยว ซึ่งถือว่าเป็นอุตสาหกรรมบริการแขนงหนึ่ง เป็นตัวจักรสำคัญของการนำรายได้กระแสเงินสดเข้าสู่ประเทศ ดังนั้น รัฐบาลที่ผ่านมามีความสำคัญกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และวางนโยบายในการส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานของการบริการ

เพิ่มความหลากหลายของรูปแบบการให้บริการและการท่องเที่ยว และการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของภาคบริการและการท่องเที่ยว

นโยบายด้านการท่องเที่ยวของภาครัฐในช่วงระยะเวลาสิบปีที่ผ่านมาได้แก่

2.2.1 นโยบายรัฐบาลพันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร ได้แถลงนโยบายด้านการท่องเที่ยว ดังนี้

1) เร่งฟื้นฟูให้ไทยเป็นประตูทางผ่านหลักของการท่องเที่ยวในภูมิภาค ทั้งด้านการตลาด การขนส่ง การลงทุน การบริหารจัดการ รวมถึงการขจัดอุปสรรคในการท่องเที่ยว โดยใช้กลยุทธ์การตลาดเชิงรุก เชื่อมโยงกับวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดเล็ก และธุรกิจชุมชน พัฒนาคุณภาพการบริการท่องเที่ยว ยกระดับประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางการประชุมการสัมมนา และการแสดงสินค้าของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

2) เร่งพัฒนา บุรณะ พื้นฟูมรดกและสินทรัพย์ทางวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวใหม่ สร้างแหล่งจับจ่ายซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยว โดยจะส่งเสริมบทบาทเอกชนร่วมกับชุมชนในการรักษาแหล่งท่องเที่ยวและวิถีชีวิตให้อยู่ในสภาพเดิมอย่างต่อเนื่อง เพิ่มความหลากหลายของการท่องเที่ยวรูปแบบต่าง ๆ โดยส่งเสริมการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ และให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวมากขึ้น ทั้งในรูปแบบการจัดสหกรณ์การท่องเที่ยว และการพัฒนาพื้นที่ชุมชนเป็นแหล่งท่องเที่ยว เพิ่มมาตรการอำนวยความสะดวก สร้างความปลอดภัย และป้องกันการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว

2.2.2 นโยบายรัฐบาลพลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ ได้แถลงนโยบายด้านการท่องเที่ยวต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2549 คือ พัฒนาประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพ มีมาตรฐานความปลอดภัยและบริการระดับสากล เน้นเอกลักษณ์และวัฒนธรรมไทยควบคู่กับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงรุกทั้งในและต่างประเทศเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวคุณภาพ

2.2.3 นโยบายรัฐบาลนายสมัคร สุนทรเวช

นายสมัคร สุนทรเวช นายกรัฐมนตรีปี 2551 ได้แถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีต่อรัฐสภา ในภาคการท่องเที่ยว ดังนี้

1) เร่งสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว โดยฟื้นฟู พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการท่องเที่ยวให้ยั่งยืน และสร้างแหล่งท่องเที่ยวใหม่ในเชิงกลุ่มพื้นที่ที่มีศักยภาพ สามารถ

เชื่อมโยงธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม และวิถีชีวิตของชุมชน รวมถึงการเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน ควบคู่กับการส่งเสริมตลาดนักท่องเที่ยวคุณภาพ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มดูแลรักษาสุขภาพ กลุ่มประชุม และแสดงสินค้า และกลุ่มที่มีความสนใจด้านระบบนิเวศ วัฒนธรรมท้องถิ่น แหล่งประวัติศาสตร์ และโบราณสถาน เป็นต้น และดูแลให้นักท่องเที่ยวปลอดภัยจากอาชญากรรม การฉ้อฉล และอุบัติเหตุ ที่เกิดจากความบกพร่องของผู้ประกอบการ

2) พัฒนาธุรกิจบริการที่มีศักยภาพ เพื่อสร้างโอกาสการขยายฐานการผลิตและการตลาดในระดับภูมิภาค เช่น ธุรกิจบริการสุขภาพ ธุรกิจ การประชุมและแสดงสินค้า การศึกษานานาชาติ การก่อสร้าง ธุรกิจภาพยนตร์ และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกีฬาและนันทนาการ เป็นต้น โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาความเข้มแข็งของผู้ประกอบการ การเสริมสร้างบรรยากาศการลงทุน

2.2.4 นโยบายรัฐบาลนายสมชาย วงศ์สวัสดิ์ ปี 2551

สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมจากการท่องเที่ยว โดยผลักดันความร่วมมือของหน่วยงานทั้งราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชุมชน และเอกชน พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการท่องเที่ยวให้ยั่งยืน มีความสะอาด สะอาด ปลอดภัย ได้เอกลักษณ์ ให้ชุมชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วม และส่งเสริมการท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน ส่งเสริมตลาดนักท่องเที่ยวคุณภาพ เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มดูแลรักษาสุขภาพ กลุ่มประชุมและแสดงสินค้า เป็นต้น

2.2.5 นโยบายรัฐบาลนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ ปี 2552-2554

เร่งสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ และเร่งรัดมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยว โดยการดำเนินร่วมกันระหว่างภาครัฐและเอกชนในการประชาสัมพันธ์ดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่งเสริมการท่องเที่ยวของคนไทยในประเทศ และปรับแผนงบประมาณของส่วนราชการที่ได้รับงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552 อยู่แล้วเพื่อใช้ในการจัดการฝึกอบรมและสัมมนา ให้กระจายทั่วประเทศ รวมทั้งลดหย่อนค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดให้มีการเดินทางท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น

ในคำแถลงงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2554 วางแผนการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจภาคการท่องเที่ยวและบริการ งบประมาณ จำนวน 9,290 ล้านบาท โดยการประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมภาพลักษณ์ประเทศไทยและจัดกิจกรรมทางการตลาดทั้ง ในและต่างประเทศ พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นที่น่าสนใจและดึงดูดนักท่องเที่ยว เพิ่มประสิทธิภาพการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินกิจการเกี่ยวกับเศรษฐกิจ สร้างสรรค์ในทุกๆ ตั้งแต่การปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัย การส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนขนาดต่างๆ และ

การผลักดันมาตรการทางภาษี เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนที่เป็นรูปธรรม บูรณาการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมไทยและบริการสุขภาพให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น โดยมีเป้าหมายเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศ เป็น 16 ล้านคน คิดเป็นรายได้ประมาณ 620,000 ล้านบาท นอกจากนี้ยังพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นจุดหมายหลักในการจัดประชุม จัดแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ โดยเพิ่มจำนวนผู้เดินทางและรายได้จากนักท่องเที่ยวกลุ่มประชุมและท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลไม่ต่ำกว่า 720,000 คน คิดเป็นมูลค่ารายได้จากการท่องเที่ยวไม่น้อยกว่า 57,600 ล้านบาท

จะเห็นได้ว่านโยบายด้านการท่องเที่ยวของรัฐบาลในช่วงสิบปีที่ผ่านมา มีความคล้ายคลึงกัน คือ เน้นการพัฒนาคุณภาพการบริการท่องเที่ยว เพิ่มความหลากหลายของการท่องเที่ยวรูปแบบต่าง ๆ ทั้งการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมไทย รวมทั้งการท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรม โดยส่งเสริมการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ และให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวมากขึ้น ส่งเสริมการท่องเที่ยวของคนไทยในประเทศ และยกระดับประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางการประชุมการสัมมนา และการแสดงสินค้าของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ต่อพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 เนื่องจากพระราชบัญญัติฯ เพิ่งประกาศใช้สองปีกว่า จึงยังไม่มีงานวิจัยเรื่องดังกล่าวโดยตรง แต่พบว่ามีงานวิจัยในเรื่อง ผลกระทบจากพระราชบัญญัติฉบับเก่า (พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535) เพียงเรื่องเดียว ซึ่ง ททท. ได้นำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย จนได้พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 เมื่อใช้พระราชบัญญัติฉบับที่ 2 ไปได้ระยะหนึ่ง ก็มีการแก้ไขปรับปรุงเนื้อหากฎหมายให้ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์บ้านเมือง เนื่องจากเปลี่ยนหน่วยงานที่รับผิดชอบและมีข้อบกพร่องในกฎหมายเก่าตามที่ได้กล่าวไปแล้ว และประกาศใช้พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ซึ่งมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 6 เมษายน 2551 โดยไม่ได้ทำวิจัยก่อนแก้ไขและประกาศใช้พระราชบัญญัติ พ.ศ.2551 จึงมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพียงเรื่องเดียวที่เกี่ยวกับพระราชบัญญัติฯ ฉบับนี้ และมีงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการสำรวจความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องต่อกฎหมายฉบับอื่น รวมมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2 เรื่อง ดังนี้

3.1 ศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนา คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2538) ได้ศึกษาผลกระทบจากพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติ ในประเด็นดังต่อไปนี้

1.1 ใบอนุญาตและหลักประกัน

1.1.1 ใบอนุญาตธุรกิจนำเที่ยวและใบอนุญาตมัคคุเทศก์

- ส่วนใหญ่เห็นว่าอายุใบอนุญาตควรมีระยะเวลา 2 ปี ตามที่
กฎหมายกำหนดดีแล้ว

- สาเหตุของการไม่จดทะเบียนขอใบอนุญาตธุรกิจนำเที่ยว
ได้แก่

1) ความยุ่งยากในการขอใบอนุญาต

2) ไม่ประสงค์ประกอบอาชีพถาวร

3) ไม่มีเงินประกันให้ ททท.

4) ไม่มีเวลา

5) มีการทำผิดกฎหมายแฝงอยู่

6) ไม่ต้องเสียภาษี

7) ไม่ต้องรับผิดชอบ

8) กฎหมายไม่เคร่งครัด

9) มีเงินแต่ไม่ต้องการชำระ

10) ลังเล

11) ไม่มีกำลังคนช่วยงาน

- สาเหตุของการที่มัคคุเทศก์ไม่จดทะเบียนขอใบอนุญาต ได้แก่

1) ไม่มีเวลา

2) วุฒิการศึกษาไม่ถึงเกณฑ์

3) ค่าอบรมแพง

4) ไม่คิดจะยึดเป็นอาชีพ-อายุมากแล้ว

5) ดำรงไม่จับและเสียดายเงินค่าอบรม

6) ประกอบอาชีพก่อนออกกฎหมาย

1.1.2 หลักประกันความเสียหาย กฎหมายกำหนดไว้เหมาะสมดีแล้ว

1.1.3 การประกันอุบัติเหตุในระหว่างการเดินทางของนักท่องเที่ยว
ควรมีการเพิ่มเติมเรื่องการประกันอุบัติเหตุในระหว่างการเดินทาง ซึ่งพระราชบัญญัติ พ.ศ.2551 ได้กำหนดไว้แล้ว

1.2 การโฆษณาการขายการนำเที่ยว

ส่วนใหญ่เห็นว่ากฎหมายกำหนดไว้เหมาะสมดีแล้ว

1.3 การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว

ควรกำหนดให้ชัดเจนว่า เปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว ต้องคืนเงิน
นักท่องเที่ยวตามสัดส่วนที่เสียหายอย่างไร ยกเลิกบริการนำเที่ยว ต้องคืนเงินนักท่องเที่ยวตามสัดส่วน
ที่มีได้ให้บริการ

1.4 การควบคุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยว มีอุปสรรค ดังนี้

1.4.1 การหาหลักฐานยาก

1.4.2 ขาดบุคลากรที่จะตรวจจับและติดตามดำเนินคดี

1.4.3 ขาดความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นที่จะต้องร่วมมือประสาน
กันในการดำเนินคดีฟ้องร้อง

1.5 จรรยาบรรณของธุรกิจนำเที่ยว

ควรกำหนดเพิ่มลงในกฎหมาย ได้แก่ ต้องมีความซื่อสัตย์ ไม่ทำผิดสัญญา
ไม่โฆษณาเท็จ ไม่รับผิดชอบลูกค้า เก็บค่าบริการแพงกว่าปกติ ไม่เสนอขายทัวร์ต่ำกว่าต้นทุน ไม่ขาย
หัวนักท่องเที่ยวให้มัคคุเทศก์ ฯลฯ

1.6 การอบรมมัคคุเทศก์

ระยะเวลาที่ใช้อบรม ค่าอบรม สถานที่อบรม กฎหมายกำหนดเหมาะสม
ดีแล้ว แต่เมื่อจะต่อไปอนุญาตควรมีการอบรมเพิ่มเติมในเรื่องสถานการณ์ปัจจุบัน

1.7 คุณสมบัติและขั้นตอนการขอใบอนุญาตมัคคุเทศก์

ส่วนใหญ่เห็นว่ากฎหมายกำหนดไว้เหมาะสมดีแล้ว ยกเว้นกรณีเรื่อง
สัญชาติไทย ซึ่งต่อไปหากมีการเปิดตลาดเสรีเรื่องการค้าบริการ จะต้องอนุญาตให้คนต่างด้าวเข้ามา
ดำเนินวิชาชีพนี้ได้ด้วย

1.8 ประเภทมัคคุเทศก์และชนิดของใบอนุญาต

ไม่ต้องการแก้ไขกฎหมาย ใบอนุญาตมัคคุเทศก์ประเภทต่างๆ มี
ความเหมาะสมดีแล้ว ในกรณีที่จะต้องมีการเปิดตลาดเสรีว่าด้วยการค้าบริการ การแบ่งประเภทใบอนุญาต
มัคคุเทศก์เป็นหลายประเภทจะมีประโยชน์ในการควบคุมการปฏิบัติงาน และคุณสมบัติของมัคคุเทศก์

ได้ดี เช่น มัคคุเทศก์นำเที่ยวโบราณสถาน ต้องมีการอบรมวิชาต่างๆ เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมไทย ฯลฯ อย่างเข้มงวด ทำให้ยากต่อการเข้าสู่ตลาดของคนต่างด้าว ใบอนุญาตสำหรับมัคคุเทศก์ประเภทนี้ ไม่ได้กีดกันหรือเลือกปฏิบัติระหว่างคนชาติกับคนต่างด้าว แต่ยึดถือมาตรฐานที่สูง และถือว่าเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและศิลปะของชาติ

1.9 การแต่งกายและการติดบัตรขณะปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์

ส่วนใหญ่เห็นว่ากฎหมายกำหนดไว้เหมาะสมดีแล้ว

1.10 การควบคุมพฤติกรรมทางลบของมัคคุเทศก์

ขาดกฎหมายที่ควบคุมเรื่องนี้โดยตรง เฉพาะกรณีของนักท่องเที่ยว ถูกหลอกซื้อของแพงกว่าปกติ ต้องอาศัยกลไกตามกฎหมายอาญา กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ต้องมีการเสนอมาตรการร่วมกันระหว่างร้านค้าของที่ระลึก ร้านค้าอัญมณี ฯลฯ กับ ททท. เพื่อจัดสรรว่าร้านใด ททท. รับรองคุณภาพ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ มาตรการทางธุรกิจเป็นเครื่องชักจูง เพื่อลดการฉ้อโกงหลอกลวง มากกว่าจะมาหากลไกทางกฎหมายซึ่งช้า ยุ่งยาก และอาจไม่เหมาะสมกรณีนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้รับความเสียหายได้เดินทางกลับประเทศหรือภูมิลำเนาของตนไปแล้ว

1.11 จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

ขณะนี้ ททท. ได้มีการจัดทำจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์แล้ว

1.12 การร้องเรียนของนักท่องเที่ยว การที่นักท่องเที่ยวสามารถร้องเรียนต่อหน่วยราชการหลายหน่วย เป็นสิ่งที่ดีที่สุด แต่มีปัญหา คือ อำนาจของ ททท. ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มีจำกัดมาก เรื่องร้องเรียนจำนวนมากอยู่นอกอำนาจของ ททท. ททท. มักจะทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือหาทางประนีประนอมระหว่างมัคคุเทศก์ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และผู้ร้องเรียน ซึ่งเป็นเรื่องยากที่จะพอใจทุกฝ่าย

1.13 เรื่องมัคคุเทศก์ต่างชาติและมัคคุเทศก์ที่ไม่มีใบอนุญาต ส่วนใหญ่เห็นว่ากฎหมายกำหนดไว้เหมาะสมดีแล้ว แต่การบังคับใช้กฎหมาย ททท.ต้องทำอย่างจริงจัง โดยการเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ หากมีการเปิดตลาดการค้าเสรีว่าด้วยการท่องเที่ยว ก็จะมีมัคคุเทศก์ต่างชาติเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในประเทศได้ แต่ความสำคัญอยู่ที่การควบคุมของรัฐอย่างใกล้ชิด เรื่องจรรยาบรรณใบอนุญาต จึงต้องการมาตรการในการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด และมีประสิทธิภาพ

1.14 การปรับปรุงกฎหมาย ควรพิจารณาสิ่งที่ควรปรับปรุง และสิ่งที่ควรเพิ่มเติม ตามผลของการสำรวจ เช่น การทำประกันอุบัติเหตุให้นักท่องเที่ยว ผู้ขอใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ให้มีการตรวจสอบลายนิ้วมือ เพื่อป้องกันเรื่องอาชญากรรม เป็นต้น

2. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องการให้ขยายขอบเขตของการบังคับใช้กฎหมายไปยังอุตสาหกรรมต่อเนื่องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทุกชนิด ไม่ใช่ควบคุมแต่เฉพาะบริษัทท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์

เท่านั้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรจะมีการสำรวจว่าอะไร คือ เส้นแบ่งเขตอำนาจของพระราชบัญญัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และอะไรเป็นเรื่องที่ททท.น่าจะเข้าไปยุ่งเกี่ยวได้ ไม่ขัดกับอำนาจซึ่งระบุไว้ในพระราชบัญญัติอื่น

สรุป ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการวิจัยตามข้อ 1 เกือบทั้งหมด คณะกรรมการ กฤษฎีกาผู้ทำหน้าที่ร่างกฎหมายได้นำไปปรับแก้ไขเพิ่มเติมในพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และพระราชบัญญัติฯ พ.ศ.2551 แล้ว แต่ข้อเสนอแนะตามข้อ 2 ที่ต้องการให้ขยายขอบเขตการบังคับใช้กฎหมายไปยังอุตสาหกรรมต่อเนื่องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวยังไม่สามารถกระทำได้

นอกจากผลการวิจัยตามข้อ 1 – 2 แล้ว ศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนาฯ ได้ให้ข้อสังเกตที่ยังเป็นปัญหาอยู่ว่า กฎหมายแตกต่างจากการบังคับใช้กฎหมาย บางครั้งกฎหมายได้บัญญัติไว้ชัดเจนแล้ว แต่การบังคับใช้กฎหมายมีปัญหา ปัญหาอาจเกิดขึ้นจากถ้อยคำของกฎหมายที่ยังหละหลวม หรือเมื่อปฏิบัติแล้วทำให้เกิดปัญหา ในกรณีนี้สามารถจะแก้ไขถ้อยคำให้เหมาะสมเสียใหม่ได้ แต่ถ้ากฎหมายไม่มีข้อบกพร่อง เป็นแต่เพียงการบังคับใช้กฎหมายไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากขาดบุคลากรหรืออะลูม่อด้วยไม่อยากบังคับอย่างจริงจัง ก็เป็นเรื่องที่จะต้องปรับปรุงในเรื่องบุคลากร

3.2 วัชรินทร์ ปฐมวัฒนพงศ์ (2543) ได้วิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าพักโรงแรมต่อข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่อง การจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม : กรณีศึกษาจังหวัดพัทลุง ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. สภาพดำเนินการทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัด โดยมากจะเป็นของบุคคลธรรมดา กิจการเปิดดำเนินการน้อยกว่า 5 ปี มีจำนวนห้อง 5-29 ห้อง อัตราค่าห้องพักต่ำกว่า 500 บาทต่อคืน ผู้เข้าพักน้อยกว่า 500 คนต่อเดือน มีการจองห้องพักล่วงหน้าน้อยมาก ไม่นั่นแยกกลุ่มใดเป็นพิเศษและจะเปิดบริการตลอดปี

2. ความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจ โรงแรม ไม่แน่ใจถึงหลักการ วิธีการ และผลการจัดเก็บ รวมทั้งไม่เห็นด้วยกับความคิดที่ว่า การจัดเก็บค่าธรรมเนียมไม่ซ้ำซ้อนกับการจัดเก็บภาษีอื่น การนำส่งค่าธรรมเนียมภายใน 10 วัน รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ไม่ส่งกระทบต่อรายได้สำหรับความคิดเห็นของผู้พักโรงแรมชาวไทย เห็นด้วยเกี่ยวกับหลักการจัดเก็บ วิธีการจัดเก็บ และต่อผลการจัดเก็บ แต่ไม่แน่ใจการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเป็นการสร้างจิตสำนึกในการพัฒนาท้องถิ่นแก่ประชาชนและการจัดเก็บค่าธรรมเนียมฯ ไม่ซ้ำซ้อนกับการจัดเก็บภาษีอื่น

3. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ผู้ประกอบการธุรกิจ โรงแรม และผู้เกี่ยวข้องทราบเรื่อง แต่ยังคงขาดความรู้ความเข้าใจข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ประกาศใช้

และคิดว่าเป็นการเพิ่มภาระให้แก่ผู้ประกอบการ โรงแรมและผู้เข้าพักโรงแรมเสียภาษีซ้ำซ้อน และมีความเห็นว่า การจัดเก็บค่าธรรมเนียมอาจจะทำให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันได้

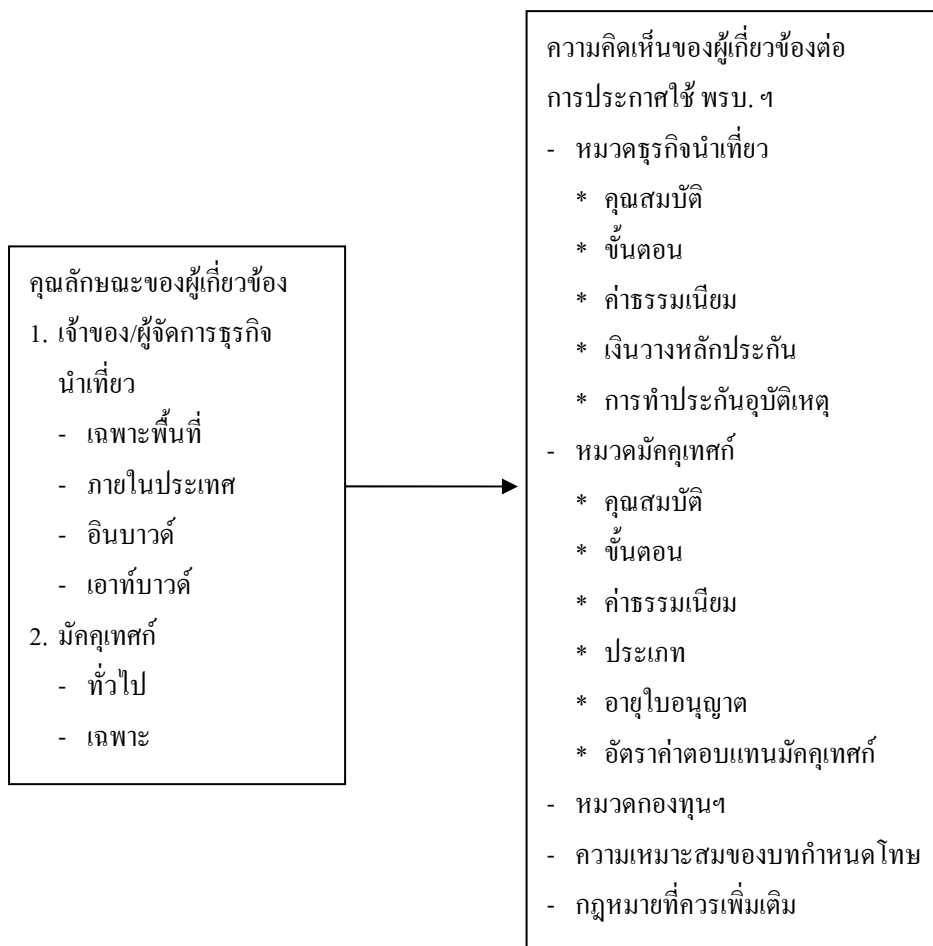
4. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด และการบังคับใช้ให้ประสบความสำเร็จ ควรกำหนดภารกิจหน้าที่รับผิดชอบและมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน ควรประกาศให้ใช้พร้อมกันทั่วประเทศ นอกจากนี้ ควรเร่งกลยุทธการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเรื่องรายละเอียด ขั้นตอนของข้อบัญญัติฉบับนี้ ตลอดจนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องกฎหมายต่างๆ

5. ในส่วนข้อเสนอแนะที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าพักโรงแรมมีความต้องการและแก้ไข คือ ให้เน้นการประชาสัมพันธ์ การขยายเวลาจัดเก็บ จัดเก็บในลักษณะเหมาจ่าย ขอให้ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการและเสนอความคิดเห็น ควรจัดทำบัญชีแสดงรายละเอียด บัญชีรายรับ-รายจ่าย และการบริหารเงินให้ชัดเจนตรวจสอบได้ ควรออกใบเสร็จทุกครั้งที่จัดเก็บ ควรหารายได้จากส่วนอื่นมาพัฒนาท้องถิ่นแทน และค่าธรรมเนียมควรเท่ากันทุกจังหวัด

ผลการวิจัยดังกล่าวทำให้ทราบปัญหาและความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าพักโรงแรม รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขแนวทางการบังคับใช้ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ตรงกับความต้องการของผู้เกี่ยวข้องมากที่สุด ทั้งนี้เพื่อยกระดับความสนใจในการชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งจะทำให้การจัดเก็บภาษีในภาพรวมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากการศึกษาทฤษฎี แนวคิดและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องมาแล้วนั้น จะเห็นได้ว่าความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่หลากหลายจำนวนมาก ต่อการปฏิบัติตามบทบัญญัติของกฎหมาย ทำให้ทราบความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง ความคิดหลายมุมมองทั้งที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ทำให้สามารถสะท้อนภาพความเป็นจริงและข้อบกพร่องหรือช่องโหว่ของกฎหมาย ซึ่งจะทำให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขลดหรือเพิ่มเติมในส่วนที่จำเป็นของบทบัญญัตินั้นต่อไป

5. กรอบแนวคิดของการวิจัย



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ยาสูบของเกษตรกรในจังหวัดสงขลา ซึ่งข้อมูลได้มาจากการสัมภาษณ์เกษตรกรในพื้นที่จังหวัดสงขลา ซึ่งขอเสนอเป็นหัวข้อดังนี้

1. ลักษณะข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา
2. ประชากร
3. กลุ่มตัวอย่าง
4. การสุ่มตัวอย่าง
5. เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ลักษณะข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษามี 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในพื้นที่จังหวัดสงขลา
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้ออกมาจากเอกสารตีพิมพ์และเอกสารอ้างอิงและเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

2. ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบธุรกิจการค้าในพื้นที่ที่มีใบอนุญาตถูกต้องตามกฎหมายและทำงานในจังหวัดสงขลา โดยใช้ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนธุรกิจจำหน่ายยาสูบและมกค. เทศบาลนครหาดใหญ่ เขต 1 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551 จังหวัดสงขลา มีผู้ประกอบธุรกิจจำหน่ายยาสูบจำนวน 181 ราย แต่เป็นบริษัทประมาณ 80 ราย เนื่องจากบางส่วนไม่ได้ทำเป็นอาชีพหลัก บางส่วนจำหน่ายยาสูบไม่ได้จำหน่าย

ตาราง 2.1 จำนวนธุรกิจ จ้างเหี้ยวที่ จดทะเบียนในจังหวัด ตามประเภทของการประกอบการ

ประเภทของสถานประกอบการ	จำนวนจดทะเบียน	จำนวนที่ เป็ คชริ กา
เฉพาะที่ นที่	48	25
ในประเทศ	36	15
อิ นบาวด์	49	20
เอื้ าท์บาวด์	48	20
รวม	<u>181</u>	<u>80</u>

ที่ มา: สำนัก งานทะเบียนธุรกิจ จ้างเหี้ยวและมั คคุ เทศร์ สาขาภาคใต้ เขต

จากข้อมูลสถิติ จากสำนัก งานทะเบียนธุรกิจ จ้างเหี้ยวที่ ยาศ์สาขาภาคใต้ เขต 1 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 ในที่ นที่ จั งหวั คสขคั้จันฉลล 49 ราย แต่ ปฏิ บั ดิ งานจริ ง ประมาณ 500 รายการที่ จำนวนจดทะเบียนมี ดั วเลขสูั งปฏิ บั ดิ งานจริ ง สาเหตุ สั วนวนนี้ ึ่งมาจาก การที่ มั คคุ เทศร์มาตั ออายุ ไบอนุ ญาตไม่ ทั นตามกั งคั นคณคทธีเป็ ยนขอไบอนุ ญาตใหม่ โดย ไม่ ได้ แจ็ งยกเลิก ไบอนุ ญาตเดิ มและอิ กสาเหตุ หนึ ึ่งกั คคั กบั กบั กั คคั ยาระดั บปริ ญาตราธิ สาขาการทั องที่ ยว มาจดทะเบียนขอไบอนุ ญาตมั คคุ เทศร์จำนวนคณคทธีเป็ ประกอบอาชีพจริ ง

ตาราง 2.2 จำนวนมั คคุ เทศร์ในจังหวัด สงขลาแยกตามประเภทไอนุ ญา

ประเภทไอนุ ญา	จำนวนจดทะเบียน (คน)	จำนวนปฏิ บั ดิ งานจริ ง (คน)
มั คคุ เทศร์ที่ ัวไป		
ตั ังประเทศ(บั ตรลึ บรอนซ์เงิ น)	718	290
ไทย(บั ตรลึ บรอนซ์ท)	2	1
มั คคุ เทศร์เฉพาะ		
ตั ังประเทศ-เฉพาะที่ นที่ (บั ตรลึ ชมพู 220		100
ไทย-เฉพาะที่ นที่ (บั ตรลึ ฟั 1)	8	3
เดิ นป้ 1(บั ตรลึ เจ็ ยว)	19	3
ทางทะเล(บั ตรลึ สั ม)	16	2
ทางทะเลชายฝั ึ่ง(บั ตรลึ เหล็ อง)	162	100
แหล่งทั องที่ ยวธรรมชาติ (บั ตรลึ มั วง)	2	0
สิ ลปวั ฒนธรรม(บั ตรลึ แดง)	2	1
วั ฒนธรรมทั อง(บั ตรลึ นั ้า)	0	0
รวม	<u>1,149</u>	<u>500</u>

ที่ มา: สำนัก งานทะเบียนธุรกิจ จ้างเหี้ยวและมั คคุ เทศร์ สาขาภาคใต้ เขต

3. กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากเป็นการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาความคิดเห็นของครูที่ปรึกษาและผู้ปกครอง และมัคคุเทศก์ด้านกฎหมายซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ อหะซัน บะซัน อังเนนี อังโงตงเนหลายหมวด หากผู้เกี่ยวข้องไม่ได้ศึกษาหรือทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อเท็จจริงและขั้นตอนการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงต้องมีการคำนวณจากกลุ่มผู้ผลิตและจำหน่ายที่เป็ดคำเน นิกิจการจริง ซึ่งมีอยู่ประมาณ 80 ราย และมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพฯ ในปัจจุบันซึ่งมีอยู่ประมาณ 500 ราย โดยคัดเลืออกจากคนที่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับบัญชีนิติเวชและมีความประสงค์ในการทำธุรกิจนำเข้าหรือเป็นมัคคุเทศก์ไม่แน่ว่าจะเลือกคนที่มีความรู้ ความเข้าใจและความสนใจในบทบาทนิติของกฎหมายหรือพระราชบัญญัติฉบับนี้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 60 ราย ดังนี้

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า	จำนวน 30 ราย
มัคคุเทศก์	จำนวน 30 ราย
ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มตามประเภทธุรกิจนำเข้าที่แบ่งออกเป็นสี่ชนิดหรือเฉพาะพื้นที่	15
ในประเทศ	15
อินบาวด์	15
เฮ้ท์บาวด์	15
รวม	<u>60</u>

4. การสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบคั่นจากตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและผู้ปกครอง และจากตัวแทนมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานนำเข้าหรือเป็นอาชีพหลัก ณ สถานที่เฉพาะของตัวแทน ดังนี้

- 4.1 ธุรกิจนำเข้ากำหนดคุณสมบัติเฉพาะ ดังนี้
 - 4.1.1 เป็นเจ้าของหรืออยู่จัดการ
 - 4.1.2 มีสถานประกอบการอยู่ในจังหวัดสงขลา
 - 4.1.3 เป็ดคำเน นการมาไม่น้อยกว่า 1 ปี
 - 4.1.4 คำเน นธุรกิจนำเข้าหรือเป็นอาชีพหลัก

4.2 มัคคุเทศก์กำหนดคุณสมบัติเฉพาะดังนี้

4.2.1 เป็นมัคคุเทศก์อาชีพ

4.2.2 ทำงานในหน้าที่มัคคุเทศก์ในพื้นที่ภาคใต้ ตลอดช่วงมกราคมนี้ ออก

5. เครื่องมือรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามปลายเปิดและคำถามปลายปิดนี้ อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

- เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับประเภท () ผู้ประกอบธุรกิจ จานุกึ่งเทศก์ () มัคคุเทศก์
- ระดับการศึกษา
- ประเภทของธุรกิจ นำเที่ยว
- ระยะเวลาที่ดำเนินธุรกิจ นำเที่ยว
- จำนวนทุนจดทะเบียนที่แจ้งต่อกระทรวงพาณิชย์
- ฯลฯ

ตอนที่ 2 ความความคิดเห็นต่อพระราชบัญญัติฯ (คำถามปลายเปิด)

- หมวดธุรกิจ นำเที่ยว
- หมวดมัคคุเทศก์
- หมวดกองทุนคุ้มครองธุรกิจ นำเที่ยว
- หมวดบทกำหนดโทษ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหาจากการประกาศใช้ พรบ. ๒๕๖๒ (คำถามปลายเปิด)

6. วิธีเก็บข้อมูล

ใช้วิธีแจกแบบสอบถามไปตามบริษัททัวร์ที่เป็นดัชนีหลักของเวลาที่ผู้ประกอบธุรกิจ นำเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายทั้งสิ้น 60 ชุด และให้เวลาในการตอบแบบสอบถาม 1 สัปดาห์จึงกลับมาเก็บแบบสอบถาม

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพใช้ สหสรี อยละ ในการจำแนกคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพใช้ ตยตขมิณวิเคราะห์เนื้อหาจำแนกกลุ่มประเด็นปัญหาให้ น้ำหนักกว่า ประเด็นปัญหาที่ตอบมีน้ำหนักน้อยอย่างไร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทนี้ เป็นการนำเสนอการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพของการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ต่อพระราชบัญญัติฯ ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา รวบรวมผลและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ได้ผลดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการแจกแบบสอบถาม จำนวน 60 ชุด ได้รับการตอบกลับมาจำนวน 44 ชุด คิดเป็นร้อยละ 73.33 ดังนี้

ผู้เกี่ยวข้องประเภท	กำหนดไว้ (ราย)	ผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)
ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว	30	25
มัคคุเทศก์	30	19
รวม	<u>60</u>	<u>44</u>
ประเภทธุรกิจนำเที่ยวที่สังกัดหรือรับงาน ดังนี้		
เฉพาะพื้นที่	15	7
ในประเทศ	15	10
อินบาวด์	15	11
เฮ้าท์บาวด์	15	16
รวม	<u>60</u>	<u>44</u>

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าร้อยละแสดงผลในรูปตาราง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง (N = 100)

สถานภาพ	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	24	54.55
หญิง	20	45.45
2. อายุ		
18 – 30 ปี	8	18.18
31 - 40 ปี	15	34.09
41 – 50 ปี	9	20.45
51 – 60 ปี	9	20.45
61 ปีขึ้นไป	3	6.82
3. จบการศึกษา		
ประถมศึกษา	2	4.55
มัธยมศึกษาตอนต้น	6	13.64
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	12	27.27
ปวส./อนุปริญญา	6	13.64
ปริญญาตรีขึ้นไป	18	40.91
4. เป็นผู้เกี่ยวข้องประเภท		
ผู้ประกอบการจำหน่ายเที่ยว	25	56.82
มัคคุเทศก์	19	43.18
5. ระยะเวลาที่ทำทัวร์หรือเป็นมัคคุเทศก์		
1 – 2 ปี	8	18.18
3 – 5 ปี	8	18.18
6 – 10 ปี	4	9.09
มากกว่า 10 ปี	24	54.55

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวนคน	ร้อยละ
6. ประเภทของธุรกิจนำเที่ยวที่เป็นเจ้าของหรือร่วมงานด้วย		
เอาท์บาวด์	16	36.36
อินบาวด์	11	25.00
ในประเทศ	10	22.73
เฉพาะพื้นที่	7	15.91
7. ร่วมลงทุนกับต่างประเทศ		
ร่วม	3	6.82
ไม่ร่วม	41	93.18
8. จำนวนทุนจดทะเบียน		
ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	11	25.00
1,000,000 – 3,000,000 บาท	12	27.27
ไม่เกี่ยวข้อง/ไม่มีข้อมูล	21	47.73

จากตาราง 4.1 สามารถแจกแจงรายละเอียด ได้ดังนี้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา) จำนวน 44 คน ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.55 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 34.09 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 40.91 รองลงมาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ร้อยละ 27.27 และเป็นผู้เกี่ยวข้องประเภทผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ร้อยละ 56.82 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาประกอบอาชีพด้านการนำเที่ยว 10 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 54.55 เป็นธุรกิจนำเที่ยวประเภทเอาท์บาวด์ ร้อยละ 36.36 ไม่ร่วมลงทุนกับต่างชาติ ร้อยละ 93.18 จำนวนทุนจดทะเบียน 1 – 3 ล้านบาท ร้อยละ 27.27

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อพระราชบัญญัติ ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าร้อยละแสดงผลในรูปตาราง แบ่งเป็นประเด็น ดังต่อไปนี้

4.3.1 ความคิดเห็นในประเด็นใบอนุญาตธุรกิจนำเที่ยวและการจ่ายค่าธรรมเนียม แสดงผลในรูปตาราง ดังนี้

ตาราง 4.2 ความคิดเห็นในประเด็นใบอนุญาตธุรกิจนำเที่ยวและการจ่ายค่าธรรมเนียม (N = 100)

ใบอนุญาตธุรกิจนำเที่ยว การจ่ายค่าธรรมเนียม	รวม (%)	ทัวร์ (%)	ไกด์ (%)
1. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่กฎหมายกำหนดให้ธุรกิจนำเที่ยวมี 4 ประเภท ได้แก่ เฉพาะพื้นที่, ในประเทศ, ต่างประเทศ (อินบาวด์) และต่างประเทศ (เอาท์บาวด์)			
1. เห็นด้วย	81.8	80.0	84.2
2. ไม่เห็นด้วย	18.2	20.0	15.8
2. หากนำธุรกิจนำเที่ยวประเภทเฉพาะพื้นที่ไปรวมกับประเภทในประเทศและกำหนดหลักประกันที่ต้องวางให้สูงขึ้น			
1. เห็นด้วย	81.8	84.0	78.9
2. ไม่เห็นด้วย	18.2	16.0	21.1
3. ใบอนุญาตธุรกิจนำเที่ยวไม่มีกำหนดวันหมดอายุ			
1. เห็นด้วย	65.9	64.0	68.4
2. ไม่เห็นด้วย	34.1	36.0	31.6
4. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่กฎหมายกำหนดให้ธุรกิจนำเที่ยวต้องชำระค่าธรรมเนียมการประกอบการทุกสองปี			
1. เห็นด้วย	72.7	76.0	68.4
2. ไม่เห็นด้วย	27.3	24.0	31.6

ตาราง 4.2 (ต่อ)

ใบอนุญาตธุรกิจนำเที่ยว การจ่ายค่าธรรมเนียม	รวม (%)	ทัวร์ (%)	ไกด์ (%)
5. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่กฎหมายกำหนดว่า หากไม่ชำระค่าธรรมเนียมตามข้อ 4 ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้เสียเงินเพิ่มอีกร้อยละสองต่อเดือน และถ้าพ้นสามเดือนนับจากวันครบกำหนดชำระค่าธรรมเนียมแล้วยังมิได้ชำระ ให้นำทะเบียนฯ สั่งพักใช้ใบอนุญาต ดังกล่าวจนกว่าจะชำระค่าธรรมเนียมและเงินเพิ่ม ซึ่งต้องไม่เกินหกเดือนนับแต่วันสั่งพักใช้ใบอนุญาต			
1. เห็นด้วย	77.3	76.0	78.9
2. ไม่เห็นด้วย	22.7	24.0	21.1
6. จากข้อ 5 ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่กฎหมายกำหนดว่า เมื่อพ้นกำหนดหกเดือนนับจากวันสั่งพักใช้ใบอนุญาตแล้ว ถ้าผู้ถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวยังมิได้ชำระค่าธรรมเนียมและเงินเพิ่มตามข้อ 5 ให้นำทะเบียนฯ สั่งเพิกถอนใบอนุญาต			
1. เห็นด้วย	84.1	72.0	100.0
2. ไม่เห็นด้วย	15.9	28.0	0.0

จากตาราง 4.2 การสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ต่อพระราชบัญญัติในประเด็นที่เกี่ยวข้องใบอนุญาตธุรกิจนำเที่ยวและการจ่ายค่าธรรมเนียม ผลสำรวจพบว่า ทั้งผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่มีความเห็นไปในทางเดียวกัน ดังนี้

ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่เห็นด้วยที่แบ่งประเภทของธุรกิจนำเที่ยวเป็น 4 ประเภท มีผู้เห็นด้วยจำนวนมากถึงร้อยละ 81.8 และมีผู้ที่เห็นว่าควรนำธุรกิจนำเที่ยวประเภทเฉพาะพื้นที่ไปรวมกับประเภทในประเทศและกำหนดจำนวนเงินวางหลักประกันให้สูงขึ้นร้อยละ 81.8 โดยผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเห็นด้วยเป็นสัดส่วนที่สูงกว่าเล็กน้อย เนื่องจากเห็นว่า ผู้ที่จะเข้าสู่การทำธุรกิจนำเที่ยวควรต้องมีความพร้อมทั้งด้านการเงิน การจัดการ และการดูแลรับผิดชอบนักท่องเที่ยว

ส่วนในเรื่องอายุใบอนุญาตธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่มีกำหนดวันสิ้นสุด มีผู้เห็นด้วยร้อยละ 65.9 โดยให้เหตุผลว่า ทางราชการจะได้ตรวจสอบการดำเนินธุรกิจว่ายังทำอย่างต่อเนื่องและมีความตั้งใจ

ประกอบเป็นอาชีพหรือไม่ และมีผู้ไม่เห็นด้วยร้อยละ 34.1 เห็นว่าทำให้ทางราชการขาดการติดตามตรวจสอบการทำงาน

กฎหมายกำหนดเพิ่มเติมว่า ผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าต้องชำระค่าธรรมเนียมทุกสองปี มีผู้เห็นด้วยกับการชำระค่าธรรมเนียมทุกสองปีร้อยละ 72.7 ผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าเห็นด้วยในสัดส่วนที่สูงกว่ามัคคุเทศก์ โดยเห็นว่าเวลาสองปีเป็นเวลาที่เหมาะสม ไม่เร็วหรือช้าจนเกินไป ส่วนผู้ที่ไม่เห็นด้วยร้อยละ 27.3 ให้เหตุผลว่า เวลาสองปีเร็วเกินไป ควรกำหนดเป็น 5 ปีดีกว่า

ผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าที่ไม่ชำระค่าธรรมเนียมทุกสองปีภายในกำหนดเวลา กฎหมายก็มีมาตรการลงโทษ คือ ให้เสียเงินเพิ่มอีกร้อยละสองต่อเดือน และถ้าพ้นสามเดือนนับจากวันครบกำหนดชำระค่าธรรมเนียมแล้วยังมิได้ชำระ ให้นำทะเบียนฯ สั่งพักใช้ใบอนุญาตดังกล่าวจนกว่าจะชำระค่าธรรมเนียมและเงินเพิ่ม ซึ่งต้องไม่เกินหกเดือนนับแต่วันสั่งพักใช้ใบอนุญาต ซึ่งมีผู้เห็นด้วยกับมาตรการนี้ร้อยละ 77.3 และมีผู้ไม่เห็นด้วยร้อยละ 22.7 โดยให้เหตุผลว่า การสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นการลงโทษที่รุนแรงเกินไป บางครั้งผู้ประกอบการอาจจะหลงลืมไปบ้าง เพราะยุ่งอยู่กับการทำธุรกิจ ควรจะแค่ตัดเตือนกันก่อน

และกฎหมายมีบทลงโทษที่รุนแรงขึ้น หากเมื่อพ้นกำหนดหกเดือนนับจากวันสั่งพักใช้ใบอนุญาตแล้ว ถ้าผู้ถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเข้ายังมิได้ชำระค่าธรรมเนียมและเงินเพิ่มดังกล่าวข้างต้น ให้นำทะเบียนฯ สั่งเพิกถอนใบอนุญาต ซึ่งมีผู้เห็นด้วยร้อยละ 84.1 และไม่เห็นด้วยร้อยละ 15.9 มัคคุเทศก์เห็นด้วยในสัดส่วนที่สูงกว่า(เห็นด้วยร้อยละ 100) ให้เหตุผลว่า บริษัททัวร์ต้องตระหนักและมีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและต่อนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นลูกค้า และบริษัททัวร์มีรายได้เพียงพอที่จะสามารถนำมาจ่ายเป็นค่าธรรมเนียมได้ ส่วนผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าที่ไม่เห็นด้วยให้เหตุผลว่า การไม่ได้ชำระค่าธรรมเนียม ไม่ได้เป็นความผิดร้ายแรงถึงกับต้องสั่งเพิกถอนใบอนุญาต บางครั้งผู้ประกอบการอาจจะหลงลืมไปบ้าง เพราะทำงานยุ่งอยู่กับการเดินทาง ไม่ค่อยได้อยู่สำนักงานทางการควรมีหนังสือเตือนก่อนถึงกำหนดชำระ บางรายเห็นว่าไม่ควรถึงขั้นเพิกถอนใบอนุญาตควรมีโทษแค่สั่งพักใช้ใบอนุญาตไปเรื่อยๆ จนกว่าจะชำระค่าธรรมเนียม

4.3.2 ความคิดเห็นในประเด็นเงินวางหลักประกัน แสดงผลในรูปตาราง ดังนี้

ตาราง 4.3 ความคิดเห็นในประเด็นเงินวางหลักประกัน		(N = 100)		
เงินวางหลักประกัน		รวม (%)	ทัวร์ (%)	ไกด์ (%)
7.	ท่านคิดว่าหลักประกันที่ผู้ประกอบการจิน่าเที่ยวประเภท เอาเที่ยวต้องวางไว้กับกรมการท่องเที่ยว เพื่อประกันความ เสียหายที่จะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ควรมีจำนวนเท่าไร			
1.	100,000 บาท	22.7	32.0	10.5
2.	200,000 บาท (ตามที่กฎหมายกำหนด)	59.1	56.0	63.2
3.	300,000 – 500,000 บาท	2.3	0.0	5.3
4.	600,000 – 1,000,000 บาท	6.8	12.0	0.0
5.	มากกว่า 1,000,000 บาท	9.1	0	21.1
8.	ท่านคิดว่าหลักประกันที่ผู้ประกอบการจิน่าเที่ยวประเภท อินบาวด์ต้องวางไว้กับกรมการท่องเที่ยว เพื่อประกัน ความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ควรมีจำนวน เท่าไร	79.5	80.0	78.9
1.	100,000 บาท (ตามที่กฎหมายกำหนด)	9.1	8.0	10.5
2.	200,000 บาท	2.3	4.0	0.0
3.	300,000 บาท	0.0	0.0	0.0
4.	400,000 บาท	9.1	8.0	10.5
5.	500,000 บาท			
9.	ท่านคิดว่าหลักประกันที่ผู้ประกอบการจิน่าเที่ยวประเภท ในประเทศต้องวางไว้กับกรมการท่องเที่ยว เพื่อประกัน ความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวควรมีจำนวน เท่าไร			
1.	50,000 บาท (ตามที่กฎหมายกำหนด)	54.6	56.0	52.6
2.	100,000 บาท	40.9	36.0	47.4
3.	200,000 บาท	4.5	8.0	0.0
4.	300,000 บาท	0.0	0.00	0.0

ตาราง 4.3 (ต่อ) (N = 100)

เงินวางหลักประกัน	รวม (%)	ทัวร์ (%)	ไกด์ (%)
10. ท่านคิดว่าหลักประกันที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวประเภท			
เฉพาะพื้นที่ต้องวางไว้กับกรมการท่องเที่ยว เพื่อประกัน			
ความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ควรมีจำนวนเท่าไร			
1. 10,000 บาท (ตามที่กฎหมายกำหนด)	54.6	52.0	57.9
2. 20,000 - 30,000 บาท	6.8	4.0	10.5
3. 40,000 - 50,000 บาท	18.2	20.0	15.8
4. 60,000 - 100,000 บาท	20.4	24.0	15.8

จากตาราง 4.3 การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนเงินวางหลักประกันที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแต่ละประเภทต้องวางไว้กับกรมการท่องเที่ยว ผลสำรวจพบว่า ทั้งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่มีความเห็นไปในทางเดียวกัน ดังนี้

ธุรกิจนำเที่ยวประเภทเอาท์บาวด์ กฎหมายกำหนดให้บริษัทที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเอาท์บาวด์ ต้องวางเงินหลักประกันจำนวน 200,000 บาท มีผู้เห็นว่า ควรวางเงินหลักประกันตามที่กฎหมายกำหนดจำนวน 200,000 บาท เป็นสัดส่วนมากที่สุดร้อยละ 59.1 ส่วนผู้เห็นว่าเงินประกันความเสียหายควรเป็น 100,000 บาท ร้อยละ 22.7 นอกจากนี้ยังมีผู้เห็นว่า ควรวางเงินหลักประกันตามอัตราอื่นๆ อีก 8 ราย (ร้อยละ 18.2) จำแนกเป็น 300,000 – 500,000 บาท 1 ราย 600,000-1,000,000 บาท 3 ราย และมากกว่า 1 ล้านบาท 4 ราย (ร้อยละ 21.1) ซึ่งพบว่าเป็นมัคคุเทศก์ทั้งหมดที่เห็นว่าควรวางเงินหลักประกันมากกว่า 1 ล้านบาท เนื่องจากเห็นว่าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีรายได้จากการทำทัวร์ออกนอกประเทศครั้งหนึ่งๆ ไม่ต่ำกว่าหนึ่งล้านบาท ความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นก็ไม่ใช่น้อย ต้องมีความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

ส่วนธุรกิจนำเที่ยวประเภทอื่นๆ ได้ผลสำรวจ ดังนี้ ทั้งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เห็นว่า ธุรกิจนำเที่ยวประเภทอินบาวด์ ควรวางเงินหลักประกันตามที่กฎหมายกำหนดจำนวน 100,000 บาท เป็นสัดส่วนมากที่สุดร้อยละ 79.5 ส่วนธุรกิจนำเที่ยวประเภทในประเทศ ควรวางเงินหลักประกันตามที่กฎหมายกำหนดจำนวน 50,000 บาท เป็นสัดส่วนมากที่สุดร้อยละ 54.5 และควรวางเงินหลักประกันจำนวน 100,000 บาท ร้อยละ 40.9 และสำหรับธุรกิจนำเที่ยวประเภทเฉพาะพื้นที่ มีผู้เห็นว่า ควรวางเงินหลักประกันตามที่กฎหมายกำหนดจำนวน 10,000 บาท เป็นสัดส่วนมากที่สุดร้อยละ 54.6 และควรวางเงินหลักประกัน 60,000-100,000 บาท ร้อยละ 20.4 หลักประกัน 20,000 – 300,000 บาท ร้อยละ 6.8

4.3.3 ความคิดเห็นในประเด็นการโฆษณาการขายการนำเที่ยว แสดงผลในรูปตาราง ดังนี้

ตาราง 4.4 ความคิดเห็นในประเด็นการโฆษณาการขายการนำเที่ยว (N = 100)

การโฆษณาการขายการนำเที่ยว	รวม (%)	ทัวร์ (%)	ไกด์ (%)
11. ท่านคิดว่าการโฆษณาการขายการนำเที่ยวของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งกฎหมายกำหนดไว้ว่าต้องจัดทำเป็นเอกสารมีรายละเอียดอย่างน้อย 8 รายการ รายการดังกล่าวเหมาะสมหรือมากเกินไปหรือน้อยเกินไป			
1. เหมาะสมดีแล้ว	84.1	88.0	78.9
2. มากเกินไป	13.6	12.0	15.8
3. น้อยเกินไป	2.3	0.0	5.3
12. กฎหมายเปิดช่องให้ในการจัดนำเที่ยวแต่ละครั้งไม่จำเป็นต้องมีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวในการเดินทางก็ได้ ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่กฎหมายไม่ได้บังคับให้มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวในการเดินทางนำเที่ยวทุกครั้ง			
1. เห็นด้วย	68.2	72.0	63.2
2. ไม่เห็นด้วย	31.8	28.0	36.8

จากตาราง 4.4 การสำรวจความคิดเห็นในประเด็นการโฆษณาการขายการนำเที่ยว การโฆษณาการขายการนำเที่ยวของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งกฎหมายกำหนดไว้ว่าต้องจัดทำเป็นเอกสารมีรายละเอียดอย่างน้อย 8 รายการ คือ

- (1) ชื่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว สถานที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และเลขที่ใบอนุญาต
- (2) ระยะเวลาที่ใช้ในการนำเที่ยว
- (3) ค่าบริการและวิธีการชำระค่าบริการ
- (4) ลักษณะและประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง
- (5) จุดหมายปลายทางและที่แวะพัก รวมทั้งสถานที่สำคัญในการนำเที่ยว
- (6) ลักษณะและประเภทของที่พัก และจำนวนครั้งของอาหารที่จัดให้
- (7) จำนวนมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว ในกรณีที่จัดให้มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว

(8) จำนวนขั้นต่ำของนักท่องเที่ยวสำหรับการนำเที่ยวในกรณีมีเงื่อนไขว่าต้องมีนักท่องเที่ยวไม่น้อยกว่าจำนวนที่กำหนด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทั้งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เห็นว่าจำนวนรายการที่กฎหมายกำหนดเหมาะสมดีแล้วร้อยละ 84.1 ผู้เห็นว่ามากเกินไปร้อยละ 13.6 ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีแค่ 4 รายการ คือ รายการที่ 1, 2, 4, 5 เนื่องจาก ข้ออื่นๆ ไม่สามารถปฏิบัติได้ เช่น ข้อ 3. การกำหนดค่าบริการและวิธีการชำระค่าบริการ ทัวร์ที่มาจากต่างชาติโดยเฉพาะมาเลเซีย ไม่ได้ให้รายละเอียดเพียงพอ คิดจะมาก็แจ้งบริษัททัวร์ไทยก่อนเดินทางแค่ 1 วัน บอกแค่ต้องการไปเที่ยวที่ไหนเท่านั้น โรงแรมที่พักจองเอง อาหารก็หากินเอง แต่ก็มีผู้เห็นว่า 8 รายการตามที่กฎหมายกำหนดน้อยเกินไปร้อยละ 2.3 โดยเห็นว่าควรเพิ่มรายละเอียดการทำประกันอุบัติเหตุในรายการนำเที่ยวด้วย

การสำรวจความคิดเห็นในประเด็นกฎหมายไม่ได้บังคับให้มีมัคคุเทศก์ในการเดินทางนำเที่ยวทุกครั้ง มีผู้เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 68.2 ให้เหตุผลว่า บางการเดินทางมีนักท่องเที่ยวกลุ่มเล็กมาในลักษณะครอบครัวและเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายในบริษัททัวร์ขนาดเล็กและมีผู้ไม่เห็นด้วยร้อยละ 31.8 โดยเฉพาะมัคคุเทศก์ไม่เห็นด้วยถึงร้อยละ 36.8 โดยให้เหตุผลว่า การเดินทางท่องเที่ยวควรมีมัคคุเทศก์ดูแลอำนวยความสะดวกและอธิบายนำชมให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจะได้ความรู้และปฏิบัติตัวอย่างถูกต้องในสถานที่ที่เข้าชม

4.3.4 ความคิดเห็นในประเด็นอัตราการจ่ายเงินคืนให้แก่นักท่องเที่ยว แสดงผลในรูปตาราง ดังนี้

ตาราง 4.5 ความคิดเห็นในประเด็นอัตราการจ่ายเงินคืนให้แก่นักท่องเที่ยว (N = 100)

อัตราการจ่ายเงินคืนให้นักท่องเที่ยว	รวม (%)	ทัวร์ (%)	ไกด์ (%)
13. ตามที่กฎหมายกำหนดว่า ในกรณีที่นักท่องเที่ยวชำระเงินค่าบริการแล้ว ไม่ว่าจะทั้งหมดหรือบางส่วน ถ้ามีเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางได้เฉพาะตัว หรือมีเหตุให้ต้องยกเลิกการนำเที่ยวตามที่ได้โฆษณาไว้ ทั้งนี้โดยมิใช่ความผิดของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว กฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจ่ายเงินคืนแก่นักท่องเที่ยวในอัตราร้อยละ 100, 50, 0 สำหรับการบอกยกเลิกการเดินทางไม่น้อยกว่าสามสิบวัน, สิบห้าวัน และน้อยกว่าสิบห้าวัน ก่อนวันที่จะนำเที่ยว ตามลำดับ			
1. เห็นด้วย	95.5	96.0	94.7
2. ไม่เห็นด้วย	4.5	4.0	5.3

ตามที่กฎหมายกำหนดว่า ในกรณีที่นักท่องเที่ยวชำระเงินค่าบริการแล้ว ไม่ว่าจะทั้งหมดหรือบางส่วน ถ้ามีเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางได้เฉพาะตัว หรือมีเหตุให้ต้องยกเลิกการนำเที่ยวตามที่ได้โฆษณาไว้ ทั้งนี้โดยมิใช่ความผิดของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว กฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจ่ายเงินคืนแก่นักท่องเที่ยวในอัตรา ดังนี้

(1) ถ้านักท่องเที่ยวแจ้งยกเลิกการเดินทางล่วงหน้าให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวทราบไม่น้อยกว่าสามสิบวันก่อนวันที่จะนำเที่ยว ให้คืนในอัตราร้อยละหนึ่งร้อยของเงินค่าบริการ

(2) ถ้านักท่องเที่ยวแจ้งยกเลิกการเดินทางล่วงหน้าให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวทราบไม่น้อยกว่าสิบห้าวันก่อนวันที่จะนำเที่ยว ให้คืนในอัตราร้อยละห้าสิบของเงินค่าบริการ

(3) ถ้านักท่องเที่ยวแจ้งยกเลิกการเดินทางล่วงหน้าให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวทราบน้อยกว่าสิบห้าวันก่อนวันที่จะนำเที่ยว ไม่ต้องคืนเงินค่าบริการ

โดยกฎหมายกำหนดเพิ่มเติมว่า ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวสามารถนำค่าใช้จ่ายที่ได้จ่ายจริงเพื่อการเตรียมการจัดนำเที่ยว ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการจองวีซ่า ค่ามัดจำของบัตรโดยสารเครื่องบิน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่จำเป็น มาหักจากเงินค่าบริการที่ต้องจ่ายคืนตามข้อ (1) และ (2) ได้

จากผลการสำรวจมีผู้เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ทั้งผู้ประกอบการร้านค้าเที่ยวและมัคคุเทศก์ร้อยละ 95.5 ให้เหตุผลว่ายุติธรรมดีแล้ว และมีผู้ไม่เห็นด้วยร้อยละ 4.5 ให้เหตุผลว่า ถ้าบอกยกเลิกการเดินทางล่วงหน้าน้อยกว่าสามสิบวันก่อนวันที่จะนำเที่ยว ไม่ควรต้องคืนเงิน เพราะการทำงานของบริษัททัวร์ โดยเฉพาะทัวร์เอาท์บาวด์ต้องมีการวางแผนและเตรียมการล่วงหน้าหลายเดือน เสียค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก

4.3.5 ความคิดเห็นในประเด็นการจัดทำประกันอุบัติเหตุให้แก่นักท่องเที่ยว แสดงผลในรูปตาราง ดังนี้

ตาราง 4.6 ความคิดเห็นในประเด็นการจัดทำประกันอุบัติเหตุให้แก่นักท่องเที่ยว (N=100)

การประกันอุบัติเหตุ	รวม (%)	ทัวร์ (%)	ไกด์ (%)
14. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่กฎหมายกำหนด ให้ผู้ประกอบการ นำเที่ยวต้องจัดให้มีการประกันอุบัติเหตุให้แก่นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวในระหว่างเดินทาง โดยไม่มี ข้อยกเว้นให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ทำประกัน อุบัติเหตุส่วนตัวที่อ้างว่ากรมธรรม์คุ้มครองการเดินทาง ครั้งนี้แล้ว			
1. เห็นด้วย	97.7	96.0	100.0
2. ไม่เห็นด้วย	2.3	4.0	0.0

จากตาราง 4.6 การทำประกันอุบัติเหตุในระหว่างเดินทาง กฎหมายกำหนด ให้ผู้ประกอบการ
ธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีการประกันอุบัติเหตุให้แก่นักท่องเที่ยวมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวในระหว่าง
เดินทาง โดยไม่มีข้อยกเว้นให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนตัวที่อ้างว่ากรมธรรม์
คุ้มครองการเดินทางครั้งนี้แล้ว จากการสำรวจพบว่าทั้งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เห็น
ด้วยร้อยละ 97.7 โดยเฉพาะมัคคุเทศก์เห็นด้วยเต็มร้อยเปอร์เซ็นต์ ให้เหตุผลว่าเข้ามาเที่ยวในประเทศ
ใดก็ต้องปฏิบัติตามกฎหมายของประเทศนั้น เมื่อมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่สามารถ
ปฏิเสธความรับผิดชอบได้ และเป็นการเพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้าและมัคคุเทศก์ที่มาทำงาน และมี
ผู้ไม่เห็นด้วยร้อยละ 2.3 ซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ให้เหตุผลว่า เป็นการทำประกันที่ซ้ำซ้อน เนื่องจาก
ลูกค้ามีประกันชีวิตอยู่แล้ว รวมทั้งยานพาหนะ ได้แก่ รถ เครื่องบิน ก็มีประกันอุบัติเหตุอยู่แล้ว

4.3.6 ความคิดเห็นในประเด็นกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว แสดงผลในรูปตาราง ดังนี้

ตาราง 4.7 ความคิดเห็นในประเด็นกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว (N = 100)

กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว	รวม (%)	ทัวร์ (%)	ไกด์ (%)
15. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่กฎหมายกำหนดให้มีกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว เป็นเงินทศรองจ่ายให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งได้รับความเสียหายจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวหรือตามที่ได้โฆษณาหรือรับรองไว้กับนักท่องเที่ยว โดยที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวผู้ทำความเสียหายต้องส่งเงินชดเชยคืนกองทุน			
1. เห็นด้วย	93.2	88.0	100.0
2. ไม่เห็นด้วย	6.8	12.0	0.0

กฎหมายกำหนดให้มีกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว เป็นเงินทศรองจ่ายให้แก่ นักท่องเที่ยวซึ่งได้รับความเสียหายจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับ ธุรกิจนำเที่ยวหรือตามที่ได้โฆษณาหรือรับรองไว้กับนักท่องเที่ยว โดยที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวผู้ทำ ความเสียหายต้องส่งเงินชดเชยคืนกองทุน จากการสำรวจพบว่าทั้งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เห็นด้วยที่จัดให้มีกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว มากถึงร้อยละ 93.2 โดยเฉพาะมัคคุเทศก์เห็นด้วย หนึ่งร้อยเปอร์เซ็นต์ ให้เหตุผลว่าลูกค้าจะได้มีความมั่นใจในการเดินทางว่าจะได้รับความคุ้มครอง หากบริษัททัวร์ทำความเสียหายหรือทำผิดข้อตกลง มีผู้ไม่เห็นด้วยร้อยละ 6.8 ซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจ นำเที่ยว ให้เหตุผลว่า เมื่อบริษัททัวร์มีการกระทำผิดข้อตกลงให้ทางราชการหักเงินจากหลักประกัน ที่บริษัททัวร์วางไว้กับกรมการท่องเที่ยวได้เลย เมื่อเงินวางหลักประกันลดลง จึงค่อยเรียกให้บริษัท ทัวร์ผู้ทำความเสียหายมาวางเงินหลักประกันเพิ่มในภายหลัง บางรายก็ให้เหตุผลว่าบางครั้งความเสียหาย ไม่ได้เกิดจากบริษัททัวร์ แต่นักท่องเที่ยวเป็นผู้กระทำผิดก็มี

4.3.7 ความคิดเห็นในประเด็นการจัดทำใบสั่งงานมัลคูเทศก์ แสดงผลในรูปตาราง ดังนี้

ตาราง 4.8 ความคิดเห็นในประเด็นการจัดทำใบสั่งงานมัลคูเทศก์ (N = 100)

ใบสั่งงานมัลคูเทศก์	รวม (%)	ทัวร์ (%)	ไกด์ (%)
16. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่กฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีใบสั่งงานมัลคูเทศก์ (JOB ORDER) ทุกครั้งที่สั่งงานมัลคูเทศก์ เพื่อให้นายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงาน			
1. เห็นด้วย	81.8	76.0	89.5
2. ไม่เห็นด้วย	18.2	24.0	10.5

กฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีใบสั่งงานมัลคูเทศก์ (JOB ORDER) ทุกครั้งที่สั่งงานมัลคูเทศก์ เพื่อให้นายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงาน จากการสำรวจพบว่าทั้งผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัลคูเทศก์เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 81.8 โดยมัลคูเทศก์เห็นด้วยเป็นสัดส่วนที่สูงกว่า (ร้อยละ 89.5) ให้เหตุผลว่า มีความชัดเจนว่า มัลคูเทศก์ที่ปฏิบัติในวันนั้นรับงานจากบริษัททัวร์รายใด หากเป็นมัลคูเทศก์เดือนก็จะไม่มีใบสั่งงาน เป็นการช่วยให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้ง่ายขึ้น และมีผู้ไม่เห็นด้วยร้อยละ 18.2 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว (ร้อยละ 24) ให้เหตุผลว่า เป็นการเพิ่มภาระให้ทัวร์ต้องจัดทำเอกสาร และให้มัลคูเทศก์ต้องพกพาเอกสารจำนวนมาก และหากเจ้าหน้าที่จะตรวจสอบ คู่แข่งมัลคูเทศก์และใบรับรองจากบริษัททัวร์ก็พอแล้ว

4.3.8 ความคิดเห็นในประเด็นคำตอบแทนมัลคูลเทสต์ แสดงผลในรูปตาราง ดังนี้

ตาราง 4.9 ความคิดเห็นในประเด็นคำตอบแทนมัลคูลเทสต์ (N = 100)

คำตอบแทนมัลคูลเทสต์	รวม (%)	ทัวร์ (%)	ไกด์ (%)
17. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่กฎหมายกำหนดให้มัลคูลเทสต์ประเภททั่วไปและผู้นำเที่ยวได้รับคำตอบแทนไม่ต่ำกว่าหนึ่งพันบาทต่อวันการนำเที่ยว			
1. เห็นด้วย	84.1	80.0	89.5
2. ไม่เห็นด้วย	15.9	20.0	10.5

กฎหมายกำหนดให้มัลคูลเทสต์ประเภททั่วไปและผู้นำเที่ยวได้รับคำตอบแทนไม่ต่ำกว่าหนึ่งพันบาทต่อวันการนำเที่ยว จากการสำรวจ พบว่าทั้งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัลคูลเทสต์เห็นด้วยร้อยละ 84.1 โดยมีผู้ไม่เห็นด้วยร้อยละ 15.9 ซึ่งเป็นผู้ประกอบการนำเที่ยวในสัดส่วนที่สูงกว่า บอกว่าอัตราหนึ่งพันบาท เป็นอัตราค่าตอบแทนที่สูงเกินไป ควรเป็น 800 บาท/วัน ก็พอแล้ว เพราะมัลคูลเทสต์ได้รับคำตอบแทนอื่นอีกมากมาย เช่น ค่าตอบแทนจากร้านค้า ค่าทิปจากนักท่องเที่ยว แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นมัลคูลเทสต์บอกว่าหนึ่งพันบาทเป็นอัตราที่ต่ำเกินไป ควรจ่ายให้ตามความรู้และประสบการณ์ เพราะบางคนทำอาชีพมัลคูลเทสต์มาเป็นเวลามากกว่าสิบปี จนรู้ใจนักท่องเที่ยวว่าต้องการอะไร และส่วนหนึ่งให้เหตุผลว่าการนำเที่ยวไม่ได้ทำทุกวัน โดยปกติทำงานสัปดาห์ละ 3-4 วันเท่านั้น ต้องรอช่วงเทศกาลถึงจะมีงาน ช่วงที่มีงานมากส่วนใหญ่ทำงานวันละ 12-15 ชั่วโมง อีกทั้งค่าครองชีพในเมืองใหญ่ก็สูงขึ้นมาก การจ่ายค่าตอบแทนจึงไม่ควรเท่ากันทุกจังหวัด โดยให้ดูที่ค่าครองชีพประกอบด้วย

4.3.9 ความคิดเห็นในประเด็นบทกำหนดโทษสำหรับธุรกิจนำเที่ยว แสดงผลในรูปตาราง ดังนี้

ตาราง 4.10 ความคิดเห็นในประเด็นบทกำหนดโทษสำหรับธุรกิจนำเที่ยว		(N = 100)		
บทกำหนดโทษสำหรับธุรกิจนำเที่ยว	รวม (%)	ทัวร์ (%)	ไกด์ (%)	
18. บทกำหนดโทษสำหรับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่แสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่าย ณ สถานที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ระบุไว้ในอนุญาต ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองพันบาท ท่านคิดว่าเหมาะสมหรือไม่				
1. เหมาะสมดีแล้ว	90.9	92.0	89.5	
2. ไม่เหมาะสม	9.1	8.0	10.5	
19. บทกำหนดโทษตามมาตรา 83 กรณีผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตาม				
(1) ระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ว่าด้วยมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยว และมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ฯ				
(2) การจัดทำเอกสารรายการนำเที่ยวมีรายละเอียดไม่ครบ 8 รายการตามที่กฎหมายกำหนด				
(3) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่คืนเงินที่นักท่องเที่ยวชำระไว้แล้ว หรือคืนไม่ครบ กรณีนักท่องเที่ยวไม่ประสงค์จะเดินทาง				
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่กฎหมายกำหนดบทลงโทษไว้ว่าต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ห้าพันบาทถึงห้าหมื่นบาท				
1. เห็นด้วย	81.8	80.0	84.2	
2. ไม่เห็นด้วย	18.2	20.0	15.8	

ตาราง 4.10 (ต่อ)

บทกำหนดโทษสำหรับธุรกิจนำเที่ยว	รวม (%)	ทัวร์ (%)	ไกด์ (%)
20. บทกำหนดโทษสำหรับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่มีใบอนุญาต (ทัวร์เถื่อน) หรือประกอบธุรกิจนำเที่ยวในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ท่านคิดว่าเหมาะสมหรือไม่			
1. เหมาะสมดีแล้ว	88.6	88.0	89.5
2. ไม่เหมาะสม	11.4	12.0	10.5

ในการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับบทลงโทษที่บริษัททัวร์จะได้รับเมื่อไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ มี 3 ประเด็น ดังนี้

1. บทกำหนดโทษสำหรับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่แสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่าย ณ สถานที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ระบุไว้ในอนุญาต ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองพันบาท

จากการสำรวจ พบว่าทั้งผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 90.9 ให้เหตุผลว่าเป็นอัตราค่าปรับที่เหมาะสมแล้ว และมีผู้ไม่เห็นด้วยร้อยละ 9.1 ให้เหตุผลว่า ค่าปรับสองพันบาทยังน้อยไป ควรกำหนดค่าปรับให้สูงขึ้นถึงหนึ่งหมื่นบาท เพราะใบอนุญาตเป็นสิ่งที่ได้รับการรับรองจากราชการว่าเป็นบริษัททัวร์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย และเป็นการประกาศศักดิ์ศรีของบริษัททัวร์ไทย

2. บทกำหนดโทษตามมาตรา 83 กรณีผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตาม

(1) ระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ว่าด้วยมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยว และมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่จะพึงปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และความรับผิดชอบที่มีต่อนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตลอดจนค่าตอบแทนหรือความคุ้มครองที่มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวจะพึงได้รับจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว พ.ศ.2553

(2) การจัดทำเอกสารรายการนำเที่ยวมีรายละเอียดไม่ครบ 8 รายการ ตามที่กฎหมายกำหนด

(3) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่คืนเงินที่นักท่องเที่ยวชำระไว้แล้ว หรือคืนไม่ครบ กรณีนักท่องเที่ยวไม่ประสงค์จะเดินทาง เนื่องจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวให้ผิดไปจากที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้

เห็นด้วยหรือไม่ที่กฎหมายกำหนดบทลงโทษไว้ว่า ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ห้าพันบาทถึงห้าหมื่นบาท จากการสำรวจพบว่าทั้งผู้ประกอบการร้านค้าเที่ยวและมัคคุเทศก์เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 81.8 ให้เหตุผลว่าเป็นอัตราค่าปรับที่เหมาะสมแล้ว และมีผู้ไม่เห็นด้วยร้อยละ 18.2 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการร้านค้าเที่ยว ให้เหตุผลว่า ค่าปรับห้าพันถึงห้าหมื่น เป็นอัตราค่าปรับที่สูงเกินไป ควรปรับไม่เกินหนึ่งพันบาทก็พอแล้ว ต้องดูที่ว่าเจตนากระทำผิดหรือลืมนำเจ้าหน้าที่ควรใช้ดุลยพินิจ

3. บทกำหนดโทษสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าเที่ยวที่ไม่มีใบอนุญาต (ทัวร์เถื่อน) หรือผู้ประกอบการร้านค้าเที่ยวในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

จากการสำรวจ พบว่าทั้งผู้ประกอบการร้านค้าเที่ยวและมัคคุเทศก์เห็นว่าเหมาะสมแล้วเป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 88.6 ให้เหตุผลว่าเป็นอัตราค่าปรับที่เหมาะสมแล้ว แต่เจ้าหน้าที่ต้องบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง และมีผู้เห็นว่าไม่เหมาะสมร้อยละ 11.4 ซึ่งเป็นผู้ประกอบการร้านค้าเที่ยวในสัดส่วนที่สูงกว่า ให้เหตุผลว่า โทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ เป็นโทษที่หนักเกินไป และเสนอแนะว่าควรมีโทษแค่จำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือไม่ควรมีโทษจำคุกเลย และควรปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท บางรายเห็นว่า กฎหมายเปิดช่องให้เจ้าหน้าที่ได้ประโยชน์ จะปรับหรือจะจำให้ชัดเจน บางรายมีความคิดเห็นว่าอัตราค่าปรับควรแยกไปตามประเภทกิจการ (เฉพาะพื้นที่, ในประเทศ, อินบาวด์, เอาท์บาวด์)

4.3.10 ความคิดเห็นในประเด็นใบอนุญาตมัคคุเทศก์ แสดงผลในรูปตาราง ดังนี้

ใบอนุญาตมัคคุเทศก์	รวม (%)	ทัวร์ (%)	ไกด์ (%)
21. ท่านคิดว่าข้อกำหนดคุณสมบัติของผู้ขอใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์เหมาะสมแล้วหรือควรปรับปรุงแก้ไข			
1. เหมาะสมดีแล้ว	93.2	92.0	94.7
2. ไม่เหมาะสม ควรปรับปรุง	6.8	8.0	5.3
22. ท่านคิดว่าขั้นตอนการขอใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์เหมาะสมแล้วหรือควรปรับปรุงแก้ไข			
1. เหมาะสมดีแล้ว	90.9	92.0	89.5
2. ไม่เหมาะสม ควรปรับปรุง	9.1	8.0	10.5

ตาราง 4.11 (ต่อ)	(N = 100)		
ใบอนุญาตมัคคุเทศก์	รวม (%)	ทัวร์ (%)	ไกด์ (%)
23. ท่านคิดว่าระยะเวลาของการใช้ใบอนุญาตสำหรับมัคคุเทศก์ที่กำหนดไว้ 5 ปี เหมาะสมหรือควรปรับปรุงแก้ไข			
1. เหมาะสมดีแล้ว	93.2	96.0	89.5
2. ไม่เหมาะสม ควรปรับปรุง	6.8	4.0	10.5
24. ท่านคิดว่าใบอนุญาตมัคคุเทศก์เฉพาะ ซึ่งมี 8 ชนิด เป็นจำนวนที่เหมาะสมหรือไม่			
1. เหมาะสมดีแล้ว	75.0	84.0	63.2
2. มากเกินไป	25.0	16.0	36.8
25. ท่านคิดว่ามัคคุเทศก์ที่ยื่นขอต่ออายุใบอนุญาตควรต้องมีการอบรมความรู้เพิ่มเติมก่อนขอต่ออายุใบอนุญาตหรือไม่			
1. ควร	81.8	88.0	73.7
2. ไม่ควร	18.2	12.0	26.3
26. ในกรณีที่ท่านเห็นว่า การต่อใบอนุญาตควรมีการอบรมความรู้เพิ่มเติม ความรู้ที่ควรอบรม คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
1. ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน	75.6	38.8	75.0
2. ความรู้เกี่ยวกับประเพณีวัฒนธรรม	48.4	28.6	37.5
3. ความรู้เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ	61.0	30.6	62.5
4. ความรู้อื่นๆ	12.2	2.0	25.0
รวม	197.6	196.0	200.0

ในการสำรวจความคิดเห็นเรื่องเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ แยกได้หลายประเด็น ดังนี้

1. ข้อกำหนดคุณสมบัติของผู้ขอใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์เหมาะสมแล้ว (สัญชาติ, อายุ, คุณวุฒิ, ประวัติการต้องคดี) หรือควรปรับปรุงแก้ไข

จากการสำรวจพบว่าทั้งผู้ประกอบการไกด์และมัคคุเทศก์เห็นว่าเหมาะสมแล้วเป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 93.2 และมีผู้เห็นว่าไม่เหมาะสมร้อยละ 6.8 ซึ่งเป็นผู้ประกอบการไกด์เป็นส่วนใหญ่ แยกเป็นสองกรณี คือ

1.1 กรณีมัคคุเทศก์เฉพาะ ที่ต้องผ่านการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ตามที่กำหนด ผู้ที่ไม่เห็นด้วยให้เหตุผลว่า บางคนมีประสบการณ์ในการทำงานในอาชีพมัคคุเทศก์มาหลายปี แต่ไม่ได้จบการศึกษาสูง ก็จะไม่มีความรู้สามารถเข้าอบรมมัคคุเทศก์ประเภทที่สูงขึ้นไป เช่น มัคคุเทศก์บัตรเหลือง (ทะเลชายฝั่ง) จะอัฟเกรดไปเป็นบัตรบรอนซ์เงิน (ทั่วไปต่างประเทศ) ก็ไม่ได้ เนื่องจากคุณวุฒิทางการศึกษาไม่ถึง จึงควรกำหนดคุณวุฒิให้ต่ำลง เพื่อให้คนในพื้นที่ได้ทำงานเป็นมัคคุเทศก์มากขึ้น นอกจากช่วยให้คนมีงานทำแล้วยังทำให้เกิดสำนึกรักและอยากพัฒนาท้องถิ่น

1.2 กรณีมัคคุเทศก์ทั่วไป ที่กฎหมายกำหนดว่าต้องจบการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขามัคคุเทศก์ ผู้ที่ไม่เห็นด้วยให้ความเห็นว่า คนที่จบปริญญาตรีในสาขาดังกล่าวบางคนยังไม่ได้ผ่านการฝึกงานการนำเที่ยวในเส้นทางที่สำคัญๆ ไม่สามารถบรรยายรายละเอียดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวรับฟังได้

2. ขั้นตอนการขอใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์เหมาะสมแล้วหรือควรปรับปรุงแก้ไข ผลการสำรวจพบว่าทั้งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เห็นว่าเหมาะสมแล้วเป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 90.9 และมีผู้เห็นว่าไม่เหมาะสมร้อยละ 9.1 ให้เหตุผลว่า ใช้เอกสารมากเกินไป

3. ระยะเวลาของการใช้ใบอนุญาตสำหรับมัคคุเทศก์ที่กำหนดไว้ 5 ปี เหมาะสมหรือควรปรับปรุงแก้ไข

ผลการสำรวจพบว่าทั้งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เห็นด้วยผู้เห็นว่าเหมาะสมแล้วเป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 93.2 ให้เหตุผลว่าเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมแล้ว และมีผู้เห็นว่าไม่เหมาะสมด้วย ร้อยละ 6.8 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นมัคคุเทศก์ ให้เหตุผลว่า นานเกินไป ควรจะต่ออายุสองปี/ครั้ง

4. ใบอนุญาตมัคคุเทศก์เฉพาะ ซึ่งมี 8 ชนิด ได้แก่

1. เฉพาะ (ต่างประเทศเฉพาะพื้นที่) บัตรสีชมพู
2. เฉพาะ (ไทยเฉพาะพื้นที่) บัตรสีฟ้า
3. เฉพาะ (เดินป่า)
4. เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม)
5. เฉพาะ (ทางทะเล)
6. เฉพาะ (ทางทะเลชายฝั่ง)
7. เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ)
8. เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น)

เป็นจำนวนที่เหมาะสมหรือไม่

ผลการสำรวจพบว่าทั้งผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าและมัคคุเทศก์เห็นว่าเหมาะสมแล้วเป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 75 ให้เหตุผลว่าเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมแล้ว และมีผู้เห็นว่ามากเกินไปร้อยละ 25 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นมัคคุเทศก์ไม่เห็นด้วยถึงร้อยละ 36.8 เห็นว่าควรมีแค่ 4 ชนิด คือ รายการที่ 1, 2, (3+6+7), (4+8) บางรายเห็นว่าควรมี 6 ชนิด คือ 1, 2, 3, (4+8), (5+6), 7

5. มัคคุเทศก์ที่จะยื่นขอต่ออายุใบอนุญาตควรต้องมีการอบรมความรู้เพิ่มเติมก่อนขอต่ออายุใบอนุญาตหรือไม่

ผลการสำรวจพบว่าทั้งผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าและมัคคุเทศก์เห็นว่าควรอบรมเพิ่มเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 81.8 ซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าในสัดส่วนที่สูงกว่า ให้เหตุผลว่ามัคคุเทศก์บางคนมีความรู้จำกัด ไม่มีเวลาไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และบางคนไม่ได้ทำเป็นอาชีพก่อนต่ออายุจึงควรอบรมความรู้เพิ่ม และมีผู้เห็นว่าไม่ควรร้อยละ 18.2 ส่วนใหญ่เป็นมัคคุเทศก์ ให้เหตุผลว่ามัคคุเทศก์ทำงานทุกวันมีความรู้แน่นอยู่แล้ว

6. กรณีที่เห็นว่าการต่อใบอนุญาตควรมีการอบรมความรู้เพิ่มเติม ความรู้ที่ควรอบรมคือความรู้ด้านไหน ผลการสำรวจพบว่าทั้งผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าและมัคคุเทศก์เห็นด้วยไปในทิศทางเดียวกันว่าควรอบรมความรู้ในด้านต่างๆ (เนื่องจากตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จึงมีคำตอบทั้งหมด 81 คำตอบ) ดังนี้

6.1 ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน มีผู้เลือกจำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.6 ซึ่งมัคคุเทศก์เห็นด้วยในสัดส่วนที่สูงกว่า (ร้อยละ 75)

6.2 ความรู้เกี่ยวกับประเพณีวัฒนธรรม มีผู้เลือกจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.8 ซึ่งมัคคุเทศก์เห็นด้วยในสัดส่วนที่สูงกว่าเล็กน้อย (ร้อยละ 37.5)

6.3 ความรู้เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ มีผู้เลือกจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.0 ซึ่งมัคคุเทศก์เห็นด้วยในสัดส่วนที่สูงกว่า (ร้อยละ 62.5)

6.4 ความรู้อื่นๆ มีผู้เลือกจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.2 ส่วนใหญ่เป็นเรื่องจริยธรรม จรรยาบรรณ

4.3.11 ความคิดเห็นในประเด็นการซื้อสินค้าได้ของปลอม แสดงผลในรูปตาราง ดังนี้

ตาราง 4.12 ความคิดเห็นในประเด็นการซื้อสินค้าได้ของปลอม (N = 100)

ซื้อสินค้าได้ของปลอมใครรับผิดชอบ	รวม (%)	ทัวร์ (%)	ไกด์ (%)
27. กรณีที่มีมัลคฤเทศก์พานักท่องเที่ยวไปซื้อของที่ระลึก หรือสิ่งของมีค่าแล้วปรากฏภายหลังว่า นักท่องเที่ยวได้สินค้าปลอม ท่านคิดว่าใครควรเป็นผู้รับผิดชอบ			
1. มัลคฤเทศก์	6.8	8.0	5.3
2. ร้านค้าที่จำหน่ายสินค้านั้น	59.1	56.0	63.2
3. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว	2.3	4.0	0.0
4. รับผิดชอบร่วมกันทั้งหมด	29.5	32.0	26.3
5. อื่นๆ	2.3	0.0	5.3

กรณีที่มีมัลคฤเทศก์พานักท่องเที่ยวไปซื้อของที่ระลึก หรือสิ่งของมีค่าแล้วปรากฏภายหลังว่า นักท่องเที่ยวได้สินค้าปลอม ท่านคิดว่าใครควรเป็นผู้รับผิดชอบ

ผลการสำรวจพบว่าทั้งผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัลคฤเทศก์เห็นด้วยไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

1. มัลคฤเทศก์ควรรับผิดชอบ ร้อยละ 6.8 โดยผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเห็นว่ามัลคฤเทศก์ควรรับผิดชอบในสัดส่วนที่สูงกว่า (ร้อยละ 8.0)
2. ร้านค้าที่จำหน่ายสินค้านั้น ร้อยละ 59.1 โดยมัลคฤเทศก์เห็นด้วยว่าร้านค้าควรรับผิดชอบในสัดส่วนที่สูงกว่า (ร้อยละ 63.2)
3. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ร้อยละ 2.3
4. รับผิดชอบร่วมกันทั้งหมด ร้อยละ 29.5
5. อื่นๆ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.3

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าร้านค้าควรเป็นผู้รับผิดชอบ เพราะเป็นผู้รู้ที่สินค้าที่ขายปลอมหรือไม่ และรองลงมาเห็นว่าควรรับผิดชอบร่วมกันทุกฝ่าย เพราะร่วมรับผลประโยชน์ด้วยกัน และมีจำนวน 1 ราย เห็นว่าตัวลูกค้าต้องรับผิดชอบเอง เพราะอยากได้ของราคาถูก

4.3.12 ความคิดเห็นในประเด็นบทกำหนดโทษสำหรับมัลคฤเทศก์ แสดงผลในรูปแบบตาราง ดังนี้

ตาราง 4.13 ความคิดเห็นในประเด็นบทกำหนดโทษสำหรับมัลคฤเทศก์ (N = 100)

บทกำหนดโทษสำหรับมัลคฤเทศก์	รวม (%)	ท้าว (%)	ไกด์ (%)
28. บทกำหนดโทษสำหรับมัลคฤเทศก์ที่ไม่ติดบัตรประจำตัวมัลคฤเทศก์ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท ท่านคิดว่าเหมาะสมหรือไม่			
1. เหมาะสมดีแล้ว	72.7	68.0	78.9
2. ไม่เหมาะสม ควรปรับปรุง	27.3	32.0	21.1
29. บทกำหนดโทษสำหรับมัลคฤเทศก์ที่ไม่มีใบอนุญาต หรือทำหน้าที่มัลคฤเทศก์ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ท่านคิดว่าเหมาะสมหรือไม่			
1. เหมาะสมดีแล้ว	84.1	84.0	84.2
2. ไม่เหมาะสม ควรปรับปรุง	15.9	16.0	15.8
30. บทกำหนดโทษสำหรับมัลคฤเทศก์ที่จ่ายเงินหรือให้ประโยชน์อื่นใดแก่ผู้ประกอบการกิจการเที่ยวหรือบุคคลอื่นใด หรือยอมตนเข้ารับผิดชอบในค่าใช้จ่ายทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อให้ได้มาซึ่งการนำนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยว (หรือจ่ายเงินซื้อหัวนักท่องเที่ยวนั่นเอง) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ท่านคิดว่าเหมาะสมหรือไม่			
1. เหมาะสมดีแล้ว	93.2	92.0	94.7
2. ไม่เหมาะสม ควรปรับปรุง	6.8	8.0	5.3

ในการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับบทลงโทษที่มัลคฤเทศก์จะได้รับเมื่อไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ มี 3 ประเด็นดังนี้

1. บทกำหนดโทษสำหรับมัลคฤเทศก์ที่ไม่ติดบัตรประจำตัวมัลคฤเทศก์ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท

ผลการสำรวจ พบว่าทั้งผู้ประกอบการที่ขีวและมัคคุเทศก์เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 72.7 ให้เหตุผลว่าเป็นอัตราค่าปรับที่เหมาะสมแล้ว และมีผู้ไม่เห็นด้วยร้อยละ 27.3 ให้เหตุผลว่า ค่าปรับหนึ่งหมื่นบาท เป็นค่าปรับที่สูงเกินไป ให้เหตุผลว่า ไม่ใช่การกระทำผิดร้ายแรง อาจหลงลืม ได้บางครั้ง ควรปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท หรือแค่ตักเตือนก่อน

2. บทกำหนดโทษสำหรับมัคคุเทศก์ที่ไม่มีใบอนุญาต (มัคคุเทศก์เถื่อน) หรือทำหน้าที่มัคคุเทศก์ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ผลการสำรวจ พบว่าทั้งผู้ประกอบการที่ขีวและมัคคุเทศก์เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 84.1 ให้เหตุผลว่าเป็นโทษจำคุกและอัตราค่าปรับที่เหมาะสมแล้ว ผู้ที่ไม่ถูกกฏระเบียบสมควรได้รับโทษ เป็นการป้องกันชาวต่างชาติลักลอบเข้ามาเป็นมัคคุเทศก์ และมีผู้ไม่เห็นด้วยร้อยละ 15.9 ให้เหตุผลว่า โทษจำคุกหนึ่งปีและค่าปรับหนึ่งแสนบาทนั้น เป็นการลงโทษที่รุนแรงไป ควรจำคุกไม่เกินหกเดือน ค่าปรับไม่เกิน 1-2 หมื่นบาท ให้เหตุผลว่า ไม่ใช่คดีร้ายแรง ไม่ได้เป็นผู้ร้าย ควรดูเป็นกรณีๆ ไป โดยเฉพาะคนที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ขณะถูกพักใช้ใบอนุญาต เขามีบัตรมัคคุเทศก์ เขาไม่ใช่มัคคุเทศก์เถื่อน เขาไม่ได้ต้มตุ๋นเงินทองจากนักท่องเที่ยว ควรได้รับโทษที่เบากว่ามัคคุเทศก์เถื่อน และการลงโทษควรเป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับความผิดฐานเดียวกัน

3. บทกำหนดโทษสำหรับมัคคุเทศก์ที่จ่ายเงินหรือให้ประโยชน์อื่นใดแก่ผู้ประกอบการที่ขีวหรือบุคคลอื่นใด หรือยอมตนเข้ารับผิดชอบในค่าใช้จ่ายทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อให้ได้มาซึ่งการนำนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยว (หรือจ่ายเงินซื้อหัวนักท่องเที่ยวนั่นเอง) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ผลการสำรวจ พบว่าทั้งผู้ประกอบการที่ขีวและมัคคุเทศก์เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 93.2 ให้เหตุผลว่าเป็นอัตราค่าปรับที่เหมาะสมแล้ว และมีผู้ไม่เห็นด้วยร้อยละ 6.8 ให้เหตุผลว่า โทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท เป็นโทษที่เบาไป 2 ใน 3 ราย เห็นว่าสมควรจะมีโทษจำคุกหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท ให้เหตุผลว่า บุคคลหรือมัคคุเทศก์ที่ซื้อหัวนักท่องเที่ยว มีพฤติกรรมจะรีดไถนักท่องเที่ยว เพื่อเอาทุนคืนบวกกับกำไร และจำนวนค่าปรับที่ต่ำยังคุ้มกับการลงทุน และอีก 1 ราย เห็นว่าสมควรได้รับโทษจำคุกสองปี และปรับสองแสนบาท ให้เหตุผลว่าเป็นผู้ทำลายการท่องเที่ยว เพราะมีการบังคับให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าหรือไปแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่เหมาะสม อีกทั้งเป็นการตัดราคาการรับทัวร์จากผู้ประกอบการ

4.3.13 ความคิดเห็นในประเด็นอัตราการเปรียบเทียบปรับ แสดงผลในรูปตาราง ดังนี้

ตาราง 4.14 ความคิดเห็นในประเด็นอัตราการเปรียบเทียบปรับ		(N = 100)		
อัตราการเปรียบเทียบปรับ		รวม (%)	ทัวร์ (%)	ไกด์ (%)
31. ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ว่า สำหรับความผิดที่มีโทษปรับสถานเดียวหรือมีโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน ไม่ว่าจะปรับเป็นจำนวนเท่าใด ให้นายทะเบียนฯ กำหนดเงินค่าปรับ ดังนี้				
(1) ในความผิดครั้งแรกต้องทำการเปรียบเทียบไม่น้อยกว่าหนึ่งในสี่ของอัตราโทษปรับขั้นสูงสุดของการกระทำความผิดนั้น				
(2) ความผิดในครั้งที่สอง ต้องทำการเปรียบเทียบไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของอัตราโทษปรับขั้นสูงสุดของการกระทำความผิดนั้น				
(3) ความผิดในครั้งที่สาม ต้องทำการเปรียบเทียบไม่น้อยกว่าสามในสี่ของอัตราโทษปรับขั้นสูงสุดของการกระทำความผิดนั้น				
(4) ความผิดในครั้งที่สี่เป็นต้นไป ต้องทำการเปรียบเทียบในอัตราโทษปรับขั้นสูงสุดของการกระทำความผิดนั้น				
ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่กฎหมายกำหนดการเปรียบเทียบไว้เช่นนั้น				
1. เห็นด้วย		90.9	96.0	84.2
2. ไม่เห็นด้วย		9.1	4.0	15.8

ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ว่า สำหรับความผิดที่มีโทษปรับสถานเดียวหรือมีโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน ไม่ว่าจะปรับเป็นจำนวนเท่าใด ให้นายทะเบียนฯ กำหนดเงินค่าปรับ ดังนี้

(1) ในความผิดครั้งแรกต้องทำการเปรียบเทียบไม่น้อยกว่าหนึ่งในสี่ของอัตราโทษปรับขั้นสูงสุดของการกระทำความผิดนั้น

(2) ความผิดในครั้งที่สอง ต้องทำการเปรียบเทียบไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของอัตราโทษปรับขั้นสูงสุดของการกระทำความผิดนั้น

(3) ความผิดในครั้งที่สาม ต้องทำการเปรียบเทียบไม่น้อยกว่าสามในสี่ของอัตราโทษปรับขั้นสูงสุดของการกระทำความผิดนั้น

(4) ความผิดในครั้งที่สี่เป็นต้นไป ต้องทำการเปรียบเทียบในอัตราโทษปรับขั้นสูงสุดของการกระทำความผิดนั้น

ผลการสำรวจ พบว่าทั้งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 90.9 โดยเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเห็นด้วยในสัดส่วนที่สูงกว่า (ร้อยละ 96) ให้เหตุผลว่าเป็นอัตราค่าปรับที่เหมาะสมแล้ว และมีผู้ไม่เห็นด้วยร้อยละ 9.1 โดยส่วนใหญ่เป็นมัคคุเทศก์ให้เหตุผลว่า จะปรับมากน้อยแค่ไหนควรดูเป็นกรณีๆ ไปว่าเป็นความผิดที่ร้ายแรงหรือไม่ ถ้าไม่ร้ายแรงหรือไม่เจตนา ก็ควรปรับเล็กน้อย เช่น โทษปรับกรณีไม่ติดบัตรมัคคุเทศก์ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ ถ้าตามกฎหมายความผิดครั้งที่หนึ่งกำหนดปรับหนึ่งในสี่ของโทษปรับสูงสุด (10,000.-) คือ ต้องถูกปรับ 2,500 บาท เห็นว่าเป็นค่าปรับที่สูงเกินไป ควรปรับแค่ 200-300 บาทก็พอ

4.3.14 ความคิดเห็นในประเด็นขอบเขตอำนาจของกฎหมาย แสดงผลในรูปตาราง ดังนี้

ตาราง 4.15 ความคิดเห็นในประเด็นขอบเขตอำนาจของกฎหมาย		(N = 100)		
ขอบเขตอำนาจของกฎหมาย	รวม (%)	ทัวร์ (%)	ไกด์ (%)	
32. ท่านคิดว่าพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ควรขยายขอบเขตของการบังคับใช้กฎหมายไปยังอุตสาหกรรมต่อเนื่องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทุกชนิด เช่น โรงแรม ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก กิจการขนส่ง เป็นต้น ไม่ใช่ควบคุมแต่เฉพาะบริษัทท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์เท่านั้น หรือไม่				
1. ควร	93.2	92.0	94.7	
2. ไม่ควร	6.8	8.0	5.3	

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ควรรายชอบเขตของการบังคับใช้กฎหมายไปยังอุตสาหกรรมต่อเนื่องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทุกชนิด เช่น โรงแรม ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก กิจกรรมขนส่ง เป็นต้น ไม่ใช่ควบคุมแต่เฉพาะบริษัทท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์เท่านั้น

ผลการสำรวจ พบว่าทั้งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 93.2 ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวให้เหตุผลว่า เมื่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยวกระทำการหรือไม่กระทำการตามข้อตกลงที่ทำไว้กับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ไม่สามารถไปเรียกร้องเอาเงินคืน เพราะไม่มีเงินหลักประกันให้หัก และมัคคุเทศก์ให้เหตุผลว่าธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยวดังกล่าวข้างต้นเอาเปรียบมัคคุเทศก์ทุกทาง แต่ไม่มีหน่วยงานราชการที่จะมากำกับดูแลอย่างใกล้ชิด ฉะนั้นเห็นว่าพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ควรรายชอบเขตของการบังคับใช้กฎหมายไปยังอุตสาหกรรมต่อเนื่องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทุกชนิด และมีผู้ไม่เห็นด้วยจำนวน 3 ราย (ร้อยละ 6.8) ให้เหตุผลว่า ลักษณะการดำเนินธุรกิจไม่เหมือนกัน แต่ละธุรกิจมีกฎหมายของตัวเองบังคับใช้อยู่แล้ว

4.3.15 ความคิดเห็นในประเด็นการเปิดเขตการค้าเสรี แสดงผลในรูปตาราง ดังนี้

การเปิดเขตการค้าเสรี	รวม (%)	ทัวร์ (%)	ไกด์ (%)
33. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่ในปี พ.ศ.2558 ประเทศไทยจะเปิดเขตการค้าเสรี (Free Trade Agreement) ซึ่งมีผลให้คนต่างชาติสามารถมาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์และทำธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยได้			
1. เห็นด้วย	47.7	52.0	42.1
2. ไม่เห็นด้วย	52.3	48.0	57.9

ความคิดเห็นเกี่ยวกับว่าในปี พ.ศ. 2558 (ค.ศ. 2015) ประเทศไทยจะเปิดเขตการค้าเสรี (Free Trade Agreement) ซึ่งมีผลให้คนต่างชาติสามารถมาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์และทำธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยได้

จากผลการสำรวจพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความเห็นขัดแย้งกับมัคคุเทศก์ ดังนี้

1. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 52 ให้เหตุผลว่า มัคคุเทศก์ชาวไทยจะได้กระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองทั้งด้านภาษา บุคลิกภาพ ความรู้ด้านแหล่งท่องเที่ยว เหตุการณ์บ้านเมืองปัจจุบัน ฯลฯ เป็นการยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ชาวไทย
2. มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยร้อยละ 57.9 ให้เหตุผลว่า
 - 2.1 อาชีพมัคคุเทศก์ควรเป็นอาชีพสงวนสำหรับคนไทย แต่ต้องมีจำนวนมัคคุเทศก์ภาษาต่างๆ ที่เพียงพอ
 - 2.2 มัคคุเทศก์ต่างชาติไม่รู้เรื่องเกี่ยวกับเมืองไทย โดยเฉพาะด้านประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรมดีเท่ามัคคุเทศก์ชาวไทย
 - 2.3 มัคคุเทศก์ชาวไทยจะถูกต่างชาติแย่งงานทำหมด เพราะมัคคุเทศก์ไทยที่พูดภาษาต่างชาติได้ยังมีน้อยอยู่ และนักท่องเที่ยวต่างชาติชอบที่จะใช้มัคคุเทศก์ชาติของตนเองเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากคุยเข้าใจง่าย
 - 2.4 จะเป็นการเปิดโอกาสให้มีการค้าขายของผิดกฎหมายมากขึ้น เช่น การค้าแรงงานเถื่อน การค้ายาเสพติด การค้าบริการทางเพศ เป็นต้น เนื่องจากประเทศไทยไม่ค่อยบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง จะทำให้การปราบปรามยากขึ้น
 - 2.5 เสนอแนะเพิ่มเติมว่าหน่วยงานราชการควรจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ด้านภาษาและวัฒนธรรมของประเทศต่างๆ ที่เป็นลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของจังหวัดภาคใต้ตอนล่างให้กับมัคคุเทศก์ชาวไทย เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวหลากหลายชาติที่จะเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. คุณสมบัติของผู้ที่จะขอใบอนุญาตมัคคุเทศก์ สำหรับผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ ตามพระราชบัญญัติฯ กำหนดให้ได้รับใบอนุญาตมัคคุเทศก์หากมีคุณสมบัติด้านอื่นๆ ครบและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กฎหมายกำหนด แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า ผู้จบปริญญาตรีสาขาดังกล่าวยังไม่ควรได้รับบัตรมัคคุเทศก์ เนื่องจากบางคนยังไม่เคยฝึกงานหรือมีประสบการณ์ในการนำเที่ยว ยังไม่สามารถบรรยายความรู้ด้านต่างๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวได้ ฉะนั้นผู้ที่สมควรได้รับใบอนุญาตมัคคุเทศก์ควรจะได้ผ่านงานด้านการนำเที่ยวมาแล้วในเส้นทางและระยะเวลาที่กฎหมายจะต้องกำหนดต่อไป
2. รูปแบบบัตรมัคคุเทศก์ ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นว่าบัตรมัคคุเทศก์ที่ออกโดยกรมการท่องเที่ยวไม่สวยงาม รูปแบบเหมือนบัตรพนักงานตามบริษัทเอกชนทั่วไป ไม่มีความสง่างาม และแนะนำว่าควรจัดให้มีการประกวดออกแบบบัตรมัคคุเทศก์ เพื่อจะได้รูปแบบบัตรที่ดีและสวยงาม

3. การดำเนินงานของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

3.1 การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ควรมีมาตรฐานเดียวกัน ได้แก่ การตรวจและการเปรียบเทียบปรับควรเท่ากันในข้อหาเดียวกัน

3.2 เจ้าหน้าที่ควรมั่นอกตรวจตราพวกทำธุรกิจนำเที่ยวเถื่อน และมีทัศนคติที่เถื่อน และบังคับใช้กฎหมายโดยเคร่งครัด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวและมัคคุเทศก์ต่อพระราชบัญญัติฯ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวและมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา ด้วยแบบสอบถามจำนวน 44 ชุด ผู้วิจัยขอนำเสนอเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. การอภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติ
4. ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย
5. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. สรุปผลการศึกษา

การศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวและมัคคุเทศก์ต่อพระราชบัญญัติฯ สรุปผลได้ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวและมัคคุเทศก์ผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นผู้เกี่ยวข้องประเภทผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยว ประเภทเอทัวवाद ระยะเวลาที่ทำงานด้านการท่องเที่ยว 10 ปีขึ้นไป ไม่รวมลงทุนกับต่างชาติ จำนวนทุนจดทะเบียน 1,000,000 – 3,000,000 บาท

1.2 ความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวและมัคคุเทศก์ต่อพระราชบัญญัติฯ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

ก. กลุ่มที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวมีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกับมัคคุเทศก์ แบ่งได้ ดังนี้

- 1.2.1 ใบอนุญาตธุรกิจนำเข้าเที่ยวและการจ่ายค่าธรรมเนียม
- 1.2.2 เงินวางหลักประกัน
- 1.2.3 การโฆษณารายการนำเข้าเที่ยว
- 1.2.4 อัตราการจ่ายเงินคืนให้แก่นักท่องเที่ยว
- 1.2.5 การจัดทำประกันอุบัติเหตุให้แก่นักท่องเที่ยว

- 1.2.6 กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว
- 1.2.7 การจัดทำใบสั่งงานมัคคุเทศก์
- 1.2.8 ค่าตอบแทนมัคคุเทศก์
- 1.2.9 บทกำหนดโทษสำหรับธุรกิจนำเที่ยว
- 1.2.10 ใบอนุญาตมัคคุเทศก์
- 1.2.11 บทกำหนดโทษสำหรับมัคคุเทศก์
- 1.2.12 ความรับผิดชอบกรณีการซื้อสินค้าได้ของปลอม
- 1.2.13 อัตราการเปรียบเทียบปรับ
- 1.2.14 ขอบเขตอำนาจของพระราชบัญญัติฯ

สามารถแสดงผลในรูปแบบตาราง ดังนี้

ตาราง 5.1 สรุปผลการศึกษาในประเด็นที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความเห็นในทิศทางเดียวกับมัคคุเทศก์

ประเด็น	ความเห็นของธุรกิจนำเที่ยว	ความเห็นของมัคคุเทศก์
1. แบ่งประเภทของธุรกิจนำเที่ยวเป็น 4 ประเภท	เห็นด้วย	เห็นด้วย
2. ควรนำธุรกิจนำเที่ยวประเภทเฉพาะพื้นที่ไปรวมกับประเภทในประเทศและกำหนดจำนวนเงินวางหลักประกันให้สูงขึ้น	เห็นด้วย - ช่วยกลั่นกรองคนที่มีความพร้อมเข้าสู่การทำธุรกิจ ทั้งด้านการเงิน การจัดการ การดูแลรับผิดชอบนักท่องเที่ยว	เห็นด้วย - เหตุผลเหมือนกัน
3. อายุใบอนุญาตธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่มีกำหนดวันสิ้นสุด	เห็นด้วย - ในการต่ออายุแต่ละครั้งยุ่งยาก ต้องเตรียมเอกสารหลายอย่าง และไม่มีเวลาไปดำเนินการได้บ่อยๆ	เห็นด้วย - เหตุผลเหมือนกัน

ตาราง 5.1 (ต่อ)

ประเด็น	ความเห็นของธุรกิจนำเที่ยว	ความเห็นของ มัคคุเทศก์
4. มาตรการลงโทษสำหรับ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่ ชำระค่าธรรมเนียมทุกสองปี ภายในกำหนดเวลา	เหมาะสมแล้ว - เป็นหน้าที่ตามกฎหมาย ธุรกิจ นำเที่ยวต้องมีวินัย และคิดว่ามี เงินเพียงพอที่จะจ่าย	เหมาะสมแล้ว - เหตุผลเหมือนกัน
5. เงินวงหลักประกันที่กฎหมาย กำหนดของ		
5.1 ธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่	เหมาะสมแล้ว	เหมาะสมแล้ว
5.2 ธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ	เหมาะสมแล้ว	เหมาะสมแล้ว
5.3 ธุรกิจนำเที่ยวอินบาวด์	เหมาะสมแล้ว	เหมาะสมแล้ว
5.4 ธุรกิจนำเที่ยวเอทบาวด์	เหมาะสมแล้ว	เหมาะสมแล้ว
6. การโฆษณารายการนำเที่ยวของ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ซึ่ง กฎหมายกำหนดไว้ว่าต้องจัดทำ เป็นเอกสารมีรายละเอียดอย่าง น้อย 8 รายการ	เหมาะสมแล้ว	เหมาะสมแล้ว
7. กฎหมายไม่ได้บังคับให้มี มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวใน การเดินทางนำเที่ยวทุกครั้ง	เห็นด้วย - สะดวกสำหรับการนำเที่ยว นักท่องเที่ยวกลุ่มเล็ก หรือมา แบบครอบครัว - ลดค่าใช้จ่ายให้บริษัททัวร์ ขนาดเล็ก	เห็นด้วย (ในสัดส่วนที่ น้อยกว่าธุรกิจนำเที่ยว) - เหตุผลเหมือนกัน <u>ข้อสังเกต</u> แต่มีผู้ไม่เห็นด้วยมาก ถึงร้อยละ 36.8 ให้ เหตุผลว่า - การเดินทางท่องเที่ยว ควรมีมัคคุเทศก์ดูแล อำนวยความสะดวก และอธิบายนำชมให้

ตาราง 5.1 (ต่อ)

ประเด็น	ความเห็นของธุรกิจนำเที่ยว	ความเห็นของ มัคคุเทศก์
		ความรู้เกี่ยวกับแหล่ง ท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว จะได้รับความรู้และ ปฏิบัติตัวอย่างถูกต้อง ในสถานที่ที่เข้าชม
8. ตามที่กฎหมายกำหนดว่า ในกรณีที่นักท่องเที่ยวชำระ เงินค่าบริการแล้วไม่ว่า ทั้งหมดหรือบางส่วน ถ้ามีเหตุ ที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่ สามารถเดินทางได้เฉพาะตัว หรือมีเหตุให้ต้องยกเลิกการ นำเที่ยวตามที่ได้โฆษณาไว้ ทั้งนี้โดยมิใช่ความผิดของผู้ ประกอบธุรกิจนำเที่ยว กฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบ ธุรกิจนำเที่ยวต้องจ่ายเงินคืน แก่นักท่องเที่ยวในอัตราร้อยละ 100, 50, 0 สำหรับการ บอกยกเลิกการเดินทางไม่ น้อยกว่าสามสิบวัน, สิบห้าวัน และน้อยกว่าสิบห้าวันก่อน วันที่จะนำเที่ยว ตามลำดับ	เห็นด้วย - ยุติธรรมดีแล้ว	เห็นด้วย - เหตุผลเหมือนกัน

ตาราง 5.1 (ต่อ)

ประเด็น	ความเห็นของธุรกิจนำเที่ยว	ความเห็นของมัคคุเทศก์
9. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีการประกันอุบัติเหตุให้แก่นักท่องเที่ยวมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวในระหว่างเดินทาง โดยไม่มีข้อยกเว้นให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ทำประกันอุบัติเหตุส่วนตัวที่อ้างว่ากรมธรรม์คุ้มครองการเดินทางครั้งนี้แล้ว	เห็นด้วย - เข้ามาเที่ยวในประเทศใดก็ต้องปฏิบัติตามกฎหมายของประเทศนั้น เมื่อมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่สามารถปฏิเสธความรับผิดชอบได้ และเป็นการเพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้าและมัคคุเทศก์ที่มารับงาน	เห็นด้วย - เหตุผลเหมือนกัน
10. กฎหมายกำหนดให้มีกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยวเป็นเงินทศรองจ่ายให้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งได้รับความเสียหายจากการที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวหรือตามที่ได้โฆษณาหรือรับรองไว้กับนักท่องเที่ยว โดยที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ทำความเสียหายต้องส่งเงินชดเชยคืนกองทุน	เห็นด้วย - ลูกค้าจะได้มีความมั่นใจในการเดินทางว่าจะได้รับความคุ้มครองหากบริษัททัวร์ทำความเสียหายหรือทำผิดข้อตกลง	เห็นด้วย - เหตุผลเหมือนกัน
11. กฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีใบสั่งงานมัคคุเทศก์ (JOB ORDER) ทุกครั้งที่ส่งงานมัคคุเทศก์ เพื่อให้นายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงาน	เห็นด้วย - มีความชัดเจนว่า มัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติในวันนั้นรับงานจากบริษัททัวร์รายใด หากเป็นมัคคุเทศก์เดือนก็จะไม่มีใบสั่งงาน เป็นการช่วยให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้ง่ายขึ้น	เห็นด้วย (ในสัดส่วนที่สูงกว่า) - เหตุผลเหมือนกัน

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ประเด็น	ความเห็นของธุรกิจนำเที่ยว	ความเห็นของมัคคุเทศก์
12. กฎหมายกำหนดให้ มัคคุเทศก์ประเภททั่วไปและ ผู้นำเที่ยวได้รับค่าตอบแทน ไม่ต่ำกว่าหนึ่งพันบาทต่อวัน การนำเที่ยว	เห็นด้วย - เป็นอัตราที่เหมาะสมกับ ความรู้ และมีผู้ไม่เห็นด้วยร้อยละ 20 (ในสัดส่วนที่สูงกว่า) - อัตราหนึ่งพันบาท เป็นอัตรา ค่าตอบแทนที่สูงเกินไป ควรเป็น 800 บาท/วัน ก็พอ แล้ว เพราะมัคคุเทศก์ได้รับ ค่าตอบแทนอื่นอีกมากมาย เช่น ค่าตอบแทนจากร้านค้า ค่าทิปจากนักท่องเที่ยว	เห็นด้วย (ในสัดส่วนที่สูงกว่า) - เหตุผลเหมือนกัน ผู้ไม่เห็นด้วยร้อยละ 10.5 - หนึ่งพันบาทเป็นอัตราที่ ต่ำเกินไป ควรจ่ายให้ตาม ความรู้ประสบการณ์ และ ค่าครองชีพการจ่าย ค่าตอบแทนจึงไม่ควร เท่ากันทุกจังหวัด
13. บทกำหนดโทษสำหรับ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ ไม่แสดงใบอนุญาตไว้ในที่ เปิดเผยเห็นได้ง่าย ณ สถานที่ประกอบธุรกิจนำ เที่ยวที่ระบุไว้ในอนุญาต ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน สองพันบาท	เหมาะสมแล้ว - เป็นอัตราค่าปรับที่เหมาะสม แล้ว	เหมาะสมแล้ว - เหตุผลเหมือนกัน
14. บทกำหนดโทษตามมาตรา 83 กรณีผู้ประกอบการธุรกิจนำ เที่ยวไม่ปฏิบัติตาม (1) ระเบียบคณะกรรมการ ธุรกิจนำเที่ยวและ มัคคุเทศก์ ว่าด้วย มาตรฐานการประกอบ ธุรกิจนำเที่ยว และ-	เหมาะสมแล้ว - เป็นอัตราค่าปรับที่เหมาะสม แล้ว	เหมาะสมแล้ว - เหตุผลเหมือนกัน

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ประเด็น	ความเห็นของธุรกิจนำเที่ยว	ความเห็นของมัคคุเทศก์
<p>มาตรฐานการปฏิบัติ หน้าที่ของมัคคุเทศก์และ ผู้นำเที่ยวที่จะพึงปฏิบัติ ต่อนักท่องเที่ยว และ ความรับผิดชอบที่มีต่อ นักท่องเที่ยวและผู้ ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตลอดจนค่าตอบแทน หรือความคุ้มครองที่ มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว จะพึงได้รับจากผู้ประกอบ ธุรกิจนำเที่ยว พ.ศ.2553</p>		
<p>(2) การจัดทำเอกสารรายการ นำเที่ยวมีรายละเอียดไม่ ครบ 8 รายการตามที่ กฎหมายกำหนด</p>		
<p>(3) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ไม่คืนเงินที่นักท่องเที่ยว ชำระไว้แล้ว หรือคืนไม่ ครบ กรณีนักท่องเที่ยว ไม่ประสงค์จะเดินทาง เนื่องจากผู้ประกอบ ธุรกิจนำเที่ยวเปลี่ยน แปลงรายการนำเที่ยวให้ ผิดไปจากที่ได้โฆษณา หรือชี้ชวนไว้</p>		

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ประเด็น	ความเห็นของธุรกิจนำเที่ยว	ความเห็นของมัคคุเทศก์
15. บทกำหนดโทษสำหรับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่มีใบอนุญาต (ทัวร์เถื่อน) หรือประกอบธุรกิจนำเที่ยวในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ	เหมาะสมแล้ว - เป็นอัตราค่าปรับที่เหมาะสมแล้ว แต่เจ้าหน้าที่ต้องบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง	เหมาะสมแล้ว - เหตุผลเหมือนกัน
16. ข้อกำหนดคุณสมบัติของผู้ขอใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	เหมาะสมแล้ว	เหมาะสมแล้ว
17. ขั้นตอนการขอใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	เหมาะสมแล้ว	เหมาะสมแล้ว
18. ระยะเวลาของการใช้ใบอนุญาตสำหรับมัคคุเทศก์ที่กำหนดไว้ 5 ปี	เหมาะสมแล้ว	เหมาะสมแล้ว
19. ใบอนุญาตมัคคุเทศก์เฉพาะ ซึ่งมี 8 ชนิด	เหมาะสมแล้ว	เหมาะสมแล้ว
20. ท่านคิดว่ามัคคุเทศก์ที่จะยื่นขอต่ออายุใบอนุญาตควรต้องมีการอบรมความรู้เพิ่มเติมก่อนขอต่ออายุใบอนุญาต	ควร - มัคคุเทศก์บางคนมีความรู้จำกัด ไม่มีเวลาไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และบางคนไม่ได้ทำเป็นอาชีพ - วิชาที่ควรอบรมเพิ่ม คือ ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน	ควร - เหตุผลเหมือนกัน

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ประเด็น	ความเห็นของธุรกิจนำเที่ยว	ความเห็นของมัคคุเทศก์
21. กรณีที่มีมัคคุเทศก์พานักท่องเที่ยวไปซื้อของที่ระลึก หรือสิ่งของมีค่าแล้วปรากฏภายหลังว่านักท่องเที่ยวได้สินค้าปลอม ใครควรเป็นผู้รับผิดชอบ	- ร้านค้าที่จำหน่ายสินค้านั้นควรเป็นผู้รับผิดชอบ เพราะรู้ว่าสินค้าที่ขายปลอมหรือไม่	- ความเห็นเหมือนกัน
22. บทกำหนดโทษสำหรับมัคคุเทศก์ที่ไม่ติดบัตรประจำตัวมัคคุเทศก์ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท	เหมาะสมแล้ว - เป็นอัตราค่าปรับที่เหมาะสมแล้ว	เหมาะสมแล้ว - เหตุผลเหมือนกัน
23. บทกำหนดโทษสำหรับมัคคุเทศก์ที่ไม่มีใบอนุญาต (มัคคุเทศก์เถื่อน) หรือทำหน้าที่มัคคุเทศก์ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ	เหมาะสมแล้ว - เป็นอัตราค่าปรับที่เหมาะสมแล้ว - ผู้ที่ทำไม่ถูกกฏระเบียบสมควรได้รับโทษ เป็นการป้องกันชาวต่างชาติลักลอบเข้ามาเป็นมัคคุเทศก์	เหมาะสมแล้ว - เหตุผลเหมือนกัน

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ประเด็น	ความเห็นของธุรกิจนำเที่ยว	ความเห็นของมัคคุเทศก์
24. บทกำหนดโทษสำหรับ มัคคุเทศก์ที่จ่ายเงินหรือให้ ประโยชน์อื่นใดแก่ผู้ ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือ บุคคลอื่นใด หรือยอมตนเข้า รับผิดชอบในค่าใช้จ่าย ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อให้ ได้มาซึ่งการนำนักท่องเที่ยว ไปท่องเที่ยว(หรือจ่ายเงินซื้อ หัวนักท่องเที่ยวนั่นเอง) ต้อง ระวางโทษจำคุกไม่เกินหก เดือน หรือปรับไม่เกินห้า หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ	เหมาะสมแล้ว - เป็นอัตราค่าปรับที่เหมาะสม แล้ว - ประสงค์จะขาย optional tour เพื่อเรียกทุนคืน	เหมาะสมแล้ว - เหตุผลเหมือนกัน
25. ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ว่า สำหรับความผิดที่มีโทษ ปรับสถานเดียวหรือมีโทษ จำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน ไม่ว่าจะ จะมีโทษปรับเป็นจำนวน เท่าใด ให้นายทะเบียนฯ กำหนดเงินค่าปรับ ดังนี้ (1) ในความผิดครั้งแรกต้อง ทำการเปรียบเทียบไม่ น้อยกว่าหนึ่งในสี่ของ อัตราโทษปรับขั้นสูงสุด ของการกระทำความผิด นั้น	เห็นด้วย - เป็นค่าปรับที่เหมาะสมแล้ว	เห็นด้วย - เหตุผลเหมือนกัน

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ประเด็น	ความเห็นของธุรกิจนำเที่ยว	ความเห็นของมัคคุเทศก์
(2) ความผิดในครั้งที่สอง ต้องทำการเปรียบเทียบ ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของ อัตราโทษปรับขั้นสูงสุด ของการกระทำความผิด นั้น		
(3) ความผิดในครั้งที่สาม ต้องทำการเปรียบเทียบ ไม่น้อยกว่าสามในสี่ ของอัตราโทษปรับขั้น สูงสุดของการกระทำความ ผิดนั้น		
(4) ความผิดในครั้งที่สี่เป็น ต้นไป ต้องทำการ เปรียบเทียบในอัตรา โทษปรับขั้นสูงสุดของ การกระทำความผิดนั้น		
26. พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ควรขยายขอบเขต ของการบังคับใช้กฎหมายไป ยังอุตสาหกรรมต่อเนื่อง เกี่ยวกับการท่องเที่ยวทุกชนิด เช่น โรงแรม ร้านอาหาร ร้าน ขายของที่ระลึก กิจการขนส่ง เป็นต้น ไม่ใช่ควบคุมแต่ เฉพาะบริษัทท่องเที่ยวและ มัคคุเทศก์เท่านั้น	ควร - หากธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการ ท่องเที่ยวกระทำการหรือไม่ กระทำการตามข้อตกลงที่ทำ ไว้กับผู้ประกอบธุรกิจนำ เที่ยว ไม่สามารถไปเรียกร้อง เอาเงินคืน เพราะไม่มีเงิน หลักประกันให้หัก	ควร - ธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการ ท่องเที่ยวดังกล่าวข้างต้น เอาเปรียบมัคคุเทศก์ทุก ทาง แต่ไม่มีหน่วยงาน ราชการที่จะมากำกับดูแล อย่างใกล้ชิด

จากตาราง 5.1 สรุปผลการศึกษาในประเด็นที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ได้ดังนี้

1.2.1 ใบอนุญาตธุรกิจนำเที่ยวและการจ่ายค่าธรรมเนียม

1) ส่วนใหญ่เห็นด้วยที่แบ่งประเภทของธุรกิจนำเที่ยวเป็น 4 ประเภท และเห็นว่าควรนำธุรกิจนำเที่ยวประเภทเฉพาะพื้นที่ไปรวมกับประเภทในประเทศและกำหนดจำนวนเงินวางหลักประกันให้สูงขึ้น

2) ส่วนในเรื่องอายุใบอนุญาตธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่มีกำหนดวันสิ้นสุด มีผู้เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ และเห็นว่า ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องชำระค่าธรรมเนียมทุกสองปี

3) มาตรการลงโทษสำหรับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่ชำระค่าธรรมเนียม ทุกสองปีภายในกำหนดเวลา ตามที่กฎหมายกำหนดเห็นว่าเหมาะสมแล้ว

1.2.2 เงินวางหลักประกัน

กฎหมายกำหนดให้บริษัทที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวประเภทเอาท์บาวด์ อินบาวด์ ในประเทศ และเฉพาะพื้นที่ ต้องวางเงินหลักประกันจำนวน 2 แสนบาท 1 แสนบาท 5 หมื่นบาท และ 1 หมื่น มีผู้เห็นว่า ควรวางเงินหลักประกันตามที่กฎหมายกำหนดเป็นสัดส่วนมากที่สุด

1.2.3 การโฆษณารายการนำเที่ยว

เห็นว่าที่กฎหมายกำหนดให้มีอย่างน้อย 8 รายการ เหมาะสมดีแล้ว แต่มีผู้เห็นว่า 8 รายการมากเกินไป ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีแค่ 4 รายการ คือ 1. ชื่อที่อยู่เลขที่ใบอนุญาต, 2. ระยะเวลาที่ใช้ในการนำเที่ยว, 3. ลักษณะและประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง และ 4. จุดหมายปลายทางสถานที่สำคัญในการนำเที่ยว แต่ก็มีผู้เห็นว่า 8 รายการตามที่กฎหมายกำหนดน้อยเกินไป โดยเห็นว่าควรเพิ่มรายละเอียดการทำประกันอุบัติเหตุในรายการนำเที่ยวด้วย

การสำรวจความคิดเห็นในประเด็นกฎหมายไม่ได้บังคับให้มีมัคคุเทศก์ในการเดินทางทุกครั้ง มีผู้เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่

1.2.4 อัตราการจ่ายเงินคืนให้แก่นักท่องเที่ยว

ตามที่กฎหมายกำหนดอัตราการจ่ายเงินคืนให้แก่นักท่องเที่ยว ในกรณี que ชำระเงินค่าบริการแล้วไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ถ้ามีเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางได้เฉพาะตัว หรือมีเหตุให้ต้องยกเลิกการนำเที่ยวตามที่ได้โฆษณาไว้ ทั้งนี้โดยมิใช่ความผิดของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

จากผลการสำรวจมีผู้เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ ให้เหตุผลว่ายุติธรรมดีแล้ว

1.2.5 การจัดทำประกันอุบัติเหตุให้แก่นักท่องเที่ยว

มีผู้เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ ให้เหตุผลว่าเข้ามาเที่ยวในประเทศใดก็ต้องปฏิบัติตามกฎหมายของประเทศนั้น เมื่อมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่สามารถปฏิเสธความรับผิดชอบได้

1.2.6 กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว

มีผู้เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ที่จัดให้มีกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว ให้เหตุผลว่าลูกค้าจะได้มีความมั่นใจในการเดินทางว่าจะได้รับความคุ้มครองหากบริษัททัวร์ทำความเสียหายหรือทำผิดข้อตกลง

1.2.7 การจัดทำใบสั่งงานมัคคุเทศก์

มีผู้เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ ให้เหตุผลว่า ทำให้เจ้าหน้าที่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการรับงานของมัคคุเทศก์ ช่วยให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้ง่ายขึ้น

1.2.8 ค่าตอบแทนมัคคุเทศก์

กฎหมายกำหนดให้มัคคุเทศก์ประเภททั่วไปและผู้นำเที่ยวได้รับค่าตอบแทนไม่ต่ำกว่าหนึ่งพันบาทต่อวันการนำเที่ยว จากผลการสำรวจพบว่า มีผู้เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่

1.2.9 บทกำหนดโทษสำหรับธุรกิจนำเที่ยว

ในการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับบทลงโทษที่บริษัททัวร์จะได้รับเมื่อไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ มี 3 ประเด็น ดังนี้

1.2.9.1 บทกำหนดโทษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่แสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่าย ณ สถานที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ระบุไว้ในอนุญาต ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองพันบาท

มีผู้เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ ให้เหตุผลว่าเป็นอัตราค่าปรับที่เหมาะสมแล้ว

1.2.9.2 บทกำหนดโทษตามมาตรา 83 กรณีผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตาม

(1) ระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ว่าด้วยมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยว และมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่จะพึงปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และความรับผิดชอบที่มีต่อนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ตลอดจนค่าตอบแทนหรือความคุ้มครองที่มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวจะพึงได้รับจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว พ.ศ.2553

(2) การจัดทำเอกสารรายงานเที่ยวที่มีรายละเอียดไม่ครบ 8 รายการ ตามที่กฎหมายกำหนด

(3) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่คืนเงินที่นักท่องเที่ยวชำระไว้แล้ว หรือคืนไม่ครบ กรณีนักท่องเที่ยวไม่ประสงค์จะเดินทาง เนื่องจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเปลี่ยนแปลงรายงานเที่ยวให้ผิดไปจากที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้

ส่วนใหญ่เห็นด้วยที่กฎหมายกำหนดบทลงโทษไว้ว่า ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ห้าพันบาทถึงห้าหมื่นบาท เห็นว่าเป็นอัตราค่าปรับที่เหมาะสมแล้ว

1.2.9.3 บทกำหนดโทษสำหรับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่มีใบอนุญาต (ทัวร์เถื่อน)

มีผู้เห็นว่าเหมาะสมแล้วเป็นส่วนใหญ่ แต่เจ้าหน้าที่ต้องบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง

1.2.10 ใบอนุญาตมัคคุเทศก์

ในการสำรวจความคิดเห็นเรื่องเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ แยกได้หลายประเด็น ดังนี้

1.2.10.1 คุณสมบัติและขั้นตอนการขอใบอนุญาตมัคคุเทศก์

มีผู้เห็นว่าเหมาะสมแล้วเป็นส่วนใหญ่

1.2.10.2 ระยะเวลาของการใช้ใบอนุญาตสำหรับมัคคุเทศก์ที่กำหนดไว้ 5 ปี

มีผู้เห็นว่าเหมาะสมแล้วเป็นส่วนใหญ่ ส่วนผู้เห็นว่าไม่เหมาะสมให้เหตุผลว่า นานเกินไป ควรจะต่ออายุสองปี/ครั้ง

1.2.10.3 ใบอนุญาตมัคคุเทศก์เฉพาะ ซึ่งมี 8 ชนิด

มีผู้เห็นว่าเหมาะสมแล้วเป็นส่วนใหญ่

1.2.10.4 การอบรมความรู้เพิ่มเติมก่อนที่ยื่นขอต่ออายุใบอนุญาตมัคคุเทศก์

ส่วนใหญ่เห็นว่าควรอบรมความรู้เพิ่มเติมในเรื่องสถานการณ์ปัจจุบัน และภาษาต่างประเทศ

1.2.11 บทกำหนดโทษสำหรับมัคคุเทศก์

ในการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับบทลงโทษที่มัคคุเทศก์จะได้รับเมื่อไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ มี 3 ประเด็น ดังนี้

1.2.11.1 บทกำหนดโทษสำหรับมัลคฤเทศก์ที่ไม่ติดบัตรประจำตัว
มัลคฤเทศก์ขณะปฏิบัติหน้าที่ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท

มีผู้เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่

1.2.11.2 บทกำหนดโทษสำหรับมัลคฤเทศก์ที่ไม่มีใบอนุญาต (มัลคฤเทศก์
เถื่อน) หรือทำหน้าที่มัลคฤเทศก์ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี
หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

จากผลการสำรวจพบว่ามีผู้เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ เห็นว่าผู้ที่
ทำไม่ถูกกฎระเบียบสมควรได้รับโทษ เป็นการป้องกันชาวต่างชาติลักลอบเข้ามาเป็นมัลคฤเทศก์

1.2.11.3 บทกำหนดโทษสำหรับมัลคฤเทศก์ที่จ่ายเงินหรือให้ประโยชน์
อื่นใดแก่ผู้ประกอบการที่เกี่ยวหรือบุคคลอื่นใด หรือยอมตนเข้ารับผิดชอบในค่าใช้จ่ายทั้งหมดหรือ
บางส่วน เพื่อให้ได้มาซึ่งการนำนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยว(หรือจ่ายเงินซื้อหัวนักท่องเที่ยวนั่นเอง)
ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

จากผลการสำรวจพบว่ามีผู้เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่

1.2.12 ความรับผิดชอบกรณีการซื้อขายสินค้าได้ของปลอม

กรณีที่มีมัลคฤเทศก์พานักท่องเที่ยวไปซื้อของที่ระลึก หรือสิ่งของมีค่า
แล้วปรากฏภายหลังว่า นักท่องเที่ยวได้สินค้าปลอม ใครควรเป็นผู้รับผิดชอบ

ส่วนใหญ่เห็นว่า ร้านค้าที่จำหน่ายสินค้านั้นควรเป็นผู้รับผิดชอบ เพราะ
เป็นผู้รู้ว่าสินค้าที่ขายปลอมหรือไม่ และรองลงมาเห็นว่าควรรับผิดชอบร่วมกันทุกฝ่าย เพราะร่วม
รับผลประโยชน์ด้วยกัน

1.2.13 อัตราการเปรียบเทียบปรับ

ตราค่าปรับที่กฎหมายกำหนด สำหรับความผิดที่มีโทษปรับสถานเดียว
หรือมีโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน ไม่ว่าจะมิโทษปรับเป็นจำนวนเท่าใด

จากผลการสำรวจพบว่ามีผู้เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่

1.2.14 ขอบเขตอำนาจของพระราชบัญญัติ

การสำรวจความคิดเห็นกรณีพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัลคฤเทศก์
ควรขยายขอบเขตของการบังคับใช้กฎหมายไปยังอุตสาหกรรมต่อเนื่องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทุกชนิด
เช่น โรงแรม ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก กิจการขนส่ง เป็นต้น

จากผลการสำรวจพบว่ามีผู้เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ ให้เหตุผลว่าธุรกิจที่
เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยวดังกล่าวข้างต้นเอาเปรียบมัลคฤเทศก์ทุกทาง แต่ไม่มีหน่วยงานราชการที่
จะมากำกับดูแลอย่างใกล้ชิด

ข. กลุ่มที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นแย้งกับมัคคุเทศก์ มี 1 ประเด็น สามารถแสดงผลในรูปตารางได้ ดังนี้

ตาราง 5.2 สรุปผลการศึกษาในประเด็นที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมีความเห็นแย้งกับมัคคุเทศก์

ประเด็น	ความเห็นของธุรกิจนำเที่ยว	ความเห็นของมัคคุเทศก์
1. ในปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทย จะเปิดเขตการค้าเสรี (Free Trade Agreement) ซึ่งมีผลให้คนต่างชาติสามารถมาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ และทำธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยได้	เห็นด้วย - มัคคุเทศก์ชาวไทยจะได้ กระจ่ือรื้อร้นที่จะพัฒนา ตนเองทั้งด้านภาษา บุคลิกภาพ ความรู้ด้าน แหล่งท่องเที่ยว เหตุการณ์ บ้านเมืองปัจจุบัน ฯลฯ เป็นการยกระดับมาตรฐาน การปฏิบัติงานของ มัคคุเทศก์ชาวไทย	ไม่เห็นด้วย - อาชีพมัคคุเทศก์ควรเป็น อาชีพสงวนสำหรับคนไทย - มัคคุเทศก์ต่างชาติไม่รู้เรื่อง เกี่ยวกับเมืองไทย โดยเฉพาะด้านประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรมดีพอ - มัคคุเทศก์ชาวไทยจะถูก ต่างชาติแย่งงานทั้งหมด เพราะมัคคุเทศก์ไทยที่พูด ภาษาดั้งชาติได้ยังมีน้อยอยู่ - จะเป็นการเปิดโอกาสให้มีการ ค้าขายของผิดกฎหมาย มากขึ้น เช่น การค้า แรงงานเถื่อน การค้ายา เสพติด การค้าบริการทาง เพศ เป็นต้น เนื่องจาก ประเทศไทยไม่ค่อยบังคับ ใช้กฎหมายอย่างจริงจัง จะ ทำให้การปราบปราม ยากขึ้น

1.2.15 การเปิดเขตการค้าเสรี

ความคิดเห็นเกี่ยวกับว่าในปี พ.ศ.2558 (ค.ศ. 2015) ประเทศไทยจะเปิดเขตการค้าเสรี (Free Trade Agreement) ซึ่งมีผลให้คนต่างชาติสามารถมาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์และทำธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยได้

ผู้ประกอบการที่เกี่ยวเนื่องส่วนใหญ่เห็นด้วย เนื่องจากมัคคุเทศก์ชาวไทยจะได้กระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองทั้งด้านภาษา บุคลิกภาพ ความรู้ด้านแหล่งท่องเที่ยว เหตุการณ์บ้านเมืองปัจจุบัน ฯลฯ เป็นการยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ชาวไทย แต่มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย ให้เหตุผลว่า อาชีพมัคคุเทศก์ควรเป็นอาชีพสงวนสำหรับคนไทย มัคคุเทศก์ต่างชาติไม่มีความรู้เรื่องด้านประวัติศาสตร์ศิลปวัฒนธรรมโบราณสถานดีเท่ามัคคุเทศก์ชาวไทย และกังวลว่าอัตราการจ้างมัคคุเทศก์ชาวไทยจะลดลงหรือเลิกจ้างบางคนไปเลย กระทบต่อรายได้

1.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.3.1 ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ ยังไม่ควรได้รับบัตรมัคคุเทศก์ เนื่องจากบางคนยังไม่เคยฝึกงานหรือมีประสบการณ์ในการนำเที่ยว ยังไม่สามารถบรรยายความรู้ด้านต่างๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวได้ ผู้ที่จะสมควรได้รับใบอนุญาตมัคคุเทศก์ควรจะได้ผ่านงานด้านการนำเที่ยวมาแล้วในเส้นทางและระยะเวลาที่กฎหมายจะต้องกำหนดต่อไป

1.3.2 การต่ออายุใบอนุญาตมัคคุเทศก์ ควรกำหนดให้ผู้ที่จะขอต่ออายุต้องมีผู้ประกอบการที่มิใช่ใบอนุญาตจำนวน 3 ราย ให้การรับรองการทำงานและความประพฤติ

1.3.3 ควรเปลี่ยนรูปแบบบัตรมัคคุเทศก์ให้สวยงามกว่าเดิม เพราะบัตรมัคคุเทศก์ปัจจุบันมีรูปแบบเหมือนบัตรพนักงานตามบริษัทเอกชนทั่วไป ไม่มีความสง่างาม แนะนำว่าควรจัดให้มีการประกวดออกแบบบัตรมัคคุเทศก์ เพื่อจะได้รูปแบบบัตรที่ดีและสวยงาม

1.3.4 การดำเนินงานของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

1.3.4.1 การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ควรมีมาตรฐานเดียวกัน ได้แก่ การตรวจและการเปรียบเทียบปรับควรเท่ากันในข้อหาเดียวกัน

1.3.4.2 เจ้าหน้าที่ควรหมั่นออกตรวจตราพวกเขาทำธุรกิจนำเที่ยวเถื่อน และมัคคุเทศก์เถื่อน และบังคับใช้กฎหมายโดยเคร่งครัด

2. การอภิปรายผล

แม้ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวและมัคคุเทศก์ต่อพระราชบัญญัติฯ จะออกไปในแนวทางเห็นด้วยกับบทบัญญัติของกฎหมายเป็นส่วนใหญ่ตามผลการศึกษาที่ได้แจกแจงไปแล้ว ผู้วิจัยขอตั้งข้อสังเกตว่ายังมีผู้ไม่เห็นด้วยของแต่ละประเด็นกฎหมายที่น่าจะนำมา ศึกษาวิเคราะห์ถึงที่มาและเหตุผลประกอบของความคิดเห็นขัดแย้งนั้น จากการวิจัยจึงสามารถอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

2.1 การเปิดเขตการค้าเสรีของไทยในปี พ.ศ. 2558 มีผู้ไม่เห็นด้วยร้อยละ 52.27 ส่วนใหญ่เป็นมัคคุเทศก์ ให้เหตุผลว่า อาชีพมัคคุเทศก์ควรเป็นอาชีพสงวนสำหรับคนไทย มัคคุเทศก์ต่างชาติไม่มีความรู้เรื่องด้านประวัติศาสตร์ศิลปวัฒนธรรม โบราณสถานดีเท่ามัคคุเทศก์ชาวไทย และเห็นว่ามัคคุเทศก์ชาวไทยจะถูกต่างชาติแย่งงาน ทำให้รายได้ของมัคคุเทศก์ชาวไทยลดลง เมื่อผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวมีตัวเลือกมากขึ้น และมีผู้เป็นห่วงว่า FTA จะเป็นการเปิดโอกาสให้ชาวต่างชาติที่เข้ามาทำธุรกิจนำเข้าเที่ยวในไทยมีการค้าขายของผิดกฎหมายมากขึ้น เช่น การค้าแรงงานเถื่อน การค้ายาเสพติด การค้าบริการทางเพศ เป็นต้น เนื่องจากประเทศไทยไม่ค่อยบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง จะทำให้การปราบปรามยากขึ้น

ในประเด็นนี้ประเทศไทยได้ทำข้อตกลงเขตการค้าเสรีว่าด้วยการค้าบริการแล้ว ไม่สามารถยกเลิกได้ ที่มัคคุเทศก์ไทยไม่เห็นด้วยกับการเปิดเขตการค้าเสรี เนื่องจากคิดว่าความรู้ความสามารถของตนเองมีน้อยกว่ามัคคุเทศก์ต่างชาติ โดยเฉพาะเรื่องภาษา การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งปัญหานี้ต้องแก้ที่ตัวบุคคล สิ่งที่หน่วยงานราชการควรทำคือ การพัฒนาศักยภาพยกระดับมาตรฐานของธุรกิจนำเข้าเที่ยวมัคคุเทศก์และบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีความพร้อมในการต้อนรับนักท่องเที่ยวหลากหลายชาติที่จะเข้ามาท่องเที่ยวในไทยเพิ่มขึ้น เช่น จัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ด้านภาษาและวัฒนธรรมของประเทศต่างๆ ที่เป็นลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของจังหวัดภาคใต้ตอนล่าง อบรมความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ ให้กับมัคคุเทศก์ไทย เพื่อให้สามารถแข่งขันกับต่างชาติได้

2.2 ทั้งผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวและมัคคุเทศก์เห็นว่า ธุรกิจนำเข้าเที่ยวประเภทเฉพาะพื้นที่ควรนำไปรวมกับธุรกิจนำเข้าเที่ยวประเภทในประเทศและควรกำหนดเงินวางหลักประกันความเสียหายที่จะเกิดแก่นักท่องเที่ยวให้สูงขึ้นเป็นสัดส่วนมากที่สุด เนื่องจากผู้ที่ทำอาชีพนำเข้าเที่ยวต้องมีความพร้อมทุกด้าน ทั้งด้านการเงิน การบริหารจัดการ การประสานงาน การดูแลอำนวยความสะดวกในการเดินทาง ความรับผิดชอบในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นลูกค้า และพร้อมที่จะปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของกฎหมาย เพื่อให้การนำเข้าเที่ยวมีมาตรฐานดีขึ้น และเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้ผู้ที่มีความสามารถในการดูแลนักท่องเที่ยวต่ำเข้าสู่ธุรกิจนี้ ซึ่งขัดแย้งกับศูนย์วิจัย

กฎหมายและการพัฒนา คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ศึกษาผลกระทบจากพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้เกี่ยวข้องเห็นว่าเงินวางหลักประกันที่กฎหมายกำหนดไว้เหมาะสมดีแล้ว เงินวางหลักประกันที่พระราชบัญญัติฯ พ.ศ. 2551 กำหนดยังคงมีจำนวนเท่ากับเงินวางหลักประกันที่พระราชบัญญัติฯ พ.ศ. 2535 กำหนดซึ่งระยะเวลาต่างกันถึง 16 ปี ค่าของเงินก็ด้อยลงอย่างมาก ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จึงเห็นว่า ควรนำธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ไปรวมกับธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ และกำหนดวงเงินวางหลักประกันให้สูงขึ้น ซึ่งข้อคิดเห็นที่ควรจะทำหนดเงินวางหลักประกันของธุรกิจนำเที่ยวทุกประเภทให้สูงขึ้น คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ได้รับทราบและอยู่ในระหว่างการพิจารณาปรับแก้เพื่อกำหนดอัตราเงินวางหลักประกันให้เหมาะสมต่อไป

2.3 โบอนุญาตธุรกิจนำเที่ยวไม่มีกำหนดวันหมดอายุ ทั้งผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ แต่มีผู้ไม่เห็นด้วยร้อยละ 34.1 ให้เหตุผลว่า ทางราชการจะไม่ได้ตรวจสอบการดำเนินธุรกิจว่ายังทำอย่างต่อเนื่องหรือปิดกิจการไปแล้ว

ในประเด็นนี้จากประสบการณ์ทำงานผู้วิจัย เคยพบว่าผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตถูกต้องบางรายปิดกิจการไปแล้วแต่ไม่ได้มาแจ้งยกเลิกกับทางสำนักงานทะเบียนฯ ก็จะมีผู้หวังดีแต่ประสงค์ร้ายคือทัวร์เถื่อนหรือผู้ประกอบการที่ไม่มีใบอนุญาตเอาชื่อทัวร์ที่ปิดกิจการนั้นมาใช้หาเงิน และได้สร้างความเสียหายให้กับนักท่องเที่ยวมากมาย กว่าจะสอบสวนรู้ว่าผู้ที่มีใบอนุญาตไม่ได้กระทำผิด ก็ต้องใช้ทั้งพยานบุคคลวัตถุพยานหลายคนหลายชั้นประกอบกัน

ในเรื่องอายุใบอนุญาตธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่มีกำหนดวันสิ้นสุด บางท่านอาจจะสงสัยว่าทำไมกฎหมายไม่กำหนดวันสิ้นอายุใบอนุญาต จะทำให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวขาดการติดต่อกับทางราชการ อาจทำให้การควบคุมตรวจสอบยากขึ้นหรือไม่ ผู้วิจัยขอให้ข้อมูลเพิ่มเติมแม้พระราชบัญญัติไม่ได้กำหนดวันสิ้นอายุใบอนุญาต แต่ก็ต้องมีข้อกำหนดเพิ่มเติมว่า ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องชำระค่าธรรมเนียมทุกสองปี จึงเป็นการบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องมาติดต่อกับหน่วยงานราชการทุกสองปี ซึ่งมีผู้เห็นด้วยกับการชำระค่าธรรมเนียมทุกสองปีเป็นส่วนใหญ่ แต่มีผู้ไม่เห็นด้วยถึงร้อยละ 27.3 ให้เหตุผลว่า เวลาสองปีเร็วเกินไป และผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวทำงานอย่างต่อเนื่องไม่มีเวลาติดต่อกับสำนักงานทะเบียนฯ ได้บ่อยๆ และการต่อทะเบียนแต่ละครั้งต้องเตรียมเอกสารและใช้เวลา

2.4 บทกำหนดโทษของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่ชำระค่าธรรมเนียมทุกสองปี ภายในกำหนดเวลา คือต้องถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต และถูกเพิกถอนใบอนุญาต ทั้งผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ แต่เหตุผลของผู้ไม่เห็นด้วยน่ารับฟัง คือ การไม่ได้ชำระค่าธรรมเนียม ไม่ได้เป็นความผิดร้ายแรงถึงกับต้องสั่งเพิกถอนใบอนุญาต บางครั้งผู้ประกอบการอาจจะหลงลืม เพราะทำงานอยู่กับการเดินทาง เห็นว่าทางการควรมีหนังสือเตือนก่อนถึงกำหนดชำระ

ซึ่งตรงกับนโยบายของทางสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคใต้ เขต 1 ที่ให้จัดทำหนังสือแจ้งเดือนให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวทราบ แม้กฎหมายจะไม่บังคับให้เดือน แต่ธุรกิจนำเที่ยวควรให้ความสำคัญกับการชำระค่าธรรมเนียมทุกสองปีด้วย นอกจากเป็นการรายการตัวต่อสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวแล้ว ยังได้รับทราบข่าวสารและระเบียบข้อบังคับใหม่ๆ จากสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวด้วย

2.5 ประเด็นกฎหมายไม่ได้บังคับให้มีมัคคุเทศก์ในการเดินทางนำเที่ยวทุกครั้ง ทั้งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ แต่มีผู้ไม่เห็นด้วยถึงร้อยละ 31.8 ส่วนใหญ่เป็นมัคคุเทศก์ ให้เหตุผลว่า การเดินทางท่องเที่ยวควรมีมัคคุเทศก์ดูแลอำนวยความสะดวกและอธิบายนำชมให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจะได้รับความรู้และปฏิบัติตัวอย่างถูกต้องตามกฎหมายของสถานที่ที่เข้าชม โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติถ้าไม่มีมัคคุเทศก์ดูแลให้คำแนะนำอาจแสดงกิริยาว่าไม่เหมาะสมกับกาลเทศะและสถานที่

การไม่เห็นด้วยกับประเด็นนี้เหตุผลหลัก คือ การไม่บังคับให้มีมัคคุเทศก์ทุกการเดินทางนำเที่ยวการจ้างงานมัคคุเทศก์ก็จะน้อยลง กระทบต่อรายได้ของมัคคุเทศก์

เหตุผลดังกล่าวเป็นเพียงความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องในจังหวัดสงขลาเท่านั้น ประเด็นที่จะบังคับให้มีมัคคุเทศก์หรือไม่ นั้นผู้วิจัยเห็นว่า ควรจะได้สอบถามความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องในภาคอื่นๆ ทั่วประเทศ เพื่อประกอบการพิจารณาปรับแก้กฎหมายต่อไป

2.6 กรณีที่มีมัคคุเทศก์พานักท่องเที่ยวไปซื้อของที่ระลึก หรือสิ่งของมีค่าแล้วปรากฏภายหลังว่า นักท่องเที่ยวได้สินค้าปลอม ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าร้านค้าที่จำหน่ายสินค้านั้น ควรเป็นผู้รับผิดชอบ และรองลงมาเห็นว่าควรรับผิดชอบร่วมกันทุกฝ่าย (มัคคุเทศก์+ร้านค้า+บริษัททัวร์) ถึงร้อยละ 29.55 ให้เหตุผลว่าทั้งสามฝ่ายร่วมรับผิดชอบด้วยกัน จึงสมควรต้องรับผิดชอบร่วมกัน สอดคล้องกับศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนา คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ศึกษาผลกระทบจากราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ผลการวิจัยพบว่า ในอดีตการควบคุมพฤติกรรมทางลบของมัคคุเทศก์ยังไม่มีกฎหมายที่ควบคุมเรื่องนี้โดยตรง กรณีของนักท่องเที่ยวถูกหลอกซื้อของแพงกว่าปกติ ต้องอาศัยกลไกตามกฎหมายอาญา กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซึ่งหน่วยงานตรงในปัจจุบันที่มีอำนาจดูแลรับเรื่องราวร้องเรียนกรณีซื้อสินค้าไม่ได้คุณภาพ คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ส่วนความผิดในพระราชบัญญัติฯ นี้จะเกี่ยวข้องกับตัวมัคคุเทศก์ คือ ถ้ามัคคุเทศก์รู้ว่าเขาขายสินค้าปลอมแล้วยังพานักท่องเที่ยวไปซื้อ ก็ถือว่ามัคคุเทศก์ทำผิดจรรยาบรรณ คือ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ว่าด้วยมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยว และมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว

ที่จะพึงปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว สำนักงานทะเบียนฯ ไม่สามารถเอาผิดกับเจ้าของร้านค้าที่จำหน่ายสินค้าปลอมได้

2.7 บทกำหนดโทษสำหรับมัลกุเทศก์ที่ไม่ติดบัตรประจำตัวมัลกุเทศก์ขณะปฏิบัติหน้าที่ มีผู้เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ สอดคล้องกับศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนา คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ศึกษาผลกระทบจากพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัลกุเทศก์ พ.ศ.2535 ผลการวิจัยพบว่า ผู้เกี่ยวข้องส่วนใหญ่เห็นว่ากฎหมายกำหนดไว้เหมาะสมดีแล้ว

การคิดหรือแขวนบัตรมัลกุเทศก์จะช่วยให้พนักงานเจ้าหน้าที่แยกแยะได้ว่าเป็นมัลกุเทศก์มีใบอนุญาตหรือเป็นมัลกุเทศก์เถื่อน ง่ายต่อการตรวจสอบ (เพราะไม่ใช่ใครก็เป็นมัลกุเทศก์ได้ คนที่จะทำอาชีพมัลกุเทศก์ได้ต้องผ่านการอบรมหลักสูตรตามที่พระราชบัญญัติฯ กำหนด) และเป็น การแสดงตัวของมัลกุเทศก์ผู้แขวนบัตรต่อนักท่องเที่ยวว่าตัวเองเป็นตัวแทนของบริษัททัวร์ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่มัลกุเทศก์

2.8 กฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีใบสั่งงานมัลกุเทศก์ (JOB ORDER) ทุกครั้งที่สั่งงานมัลกุเทศก์ เพื่อให้ นายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงาน จากผลสำรวจ ปรากฏว่ามีผู้เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ ใบสั่งงานมัลกุเทศก์เป็นสิ่งบ่งบอกรายละเอียดว่าบริษัททัวร์ใดได้มอบหมายให้มัลกุเทศก์รายใดนำนักท่องเที่ยวกลุ่มใด ไปท่องเที่ยวที่ใด พักที่ไหน รับประทานอาหารที่ใด ทำประกันอุบัติเหตุไว้กับบริษัทใด ครบถ้วนทุกคนหรือไม่ ใบสั่งงานจึงเป็นเอกสารสำคัญที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดทำ ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่ได้ปฏิบัติตามกฎหมาย มีส่วนน้อยที่ไม่ยอมทำ อ้างว่ามีบุคลากรไม่เพียงพอ หรือนักท่องเที่ยวเดินทางมากะทันหัน ซึ่งก็ต้องใช้มาตรการทางกฎหมายจัดการ

2.9 บทกำหนดโทษตามมาตรา 83 กรณีผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตาม

(1) ระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัลกุเทศก์ ว่าด้วยมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยว และมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัลกุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่จะพึงปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และความรับผิดชอบที่มีต่อนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตลอดจนค่าตอบแทนหรือความคุ้มครองที่มัลกุเทศก์และผู้นำเที่ยวจะพึงได้รับจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว พ.ศ.2553

(2) การจัดทำเอกสารรายการนำเที่ยวมีรายละเอียดไม่ครบ 8 รายการ ตามที่กฎหมายกำหนด

(3) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่คืนเงินที่นักท่องเที่ยวชำระไว้แล้ว หรือคืนไม่ครบ กรณีนักท่องเที่ยวไม่ประสงค์จะเดินทาง เนื่องจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวให้ผิดไปจากที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้

จากผลการสำรวจพบว่า มีผู้เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ที่กฎหมายกำหนดบทลงโทษไว้ว่า ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ห้าพันบาทถึงห้าหมื่นบาท ให้เหตุผลว่าเป็นอัตราค่าปรับที่เหมาะสมแล้ว แต่มีผู้เห็นว่า ค่าปรับห้าพันถึงห้าหมื่น เป็นอัตราค่าปรับที่สูงเกินไป เจ้าหน้าที่ควรใช้ดุลยพินิจในการพิจารณา เช่น ในประเด็นความผิดที่มัลคฤเทศก์แต่งกายไม่เรียบร้อย ถ้าจะต้องถูกปรับเงินห้าพันถึงห้าหมื่นบาท อาจจะเป็นโทษที่สูงไป ควรพิจารณาถึงเวลาและสถานที่ที่พบมัลคฤเทศก์ ประกอบด้วยว่ามีความจำเป็นมากน้อยเพียงใด ซึ่งในการปฏิบัติงานออกตรวจของเจ้าหน้าที่ก็นำประเด็นนี้มาประกอบการพิจารณาอยู่แล้ว แต่ที่กฎหมายกำหนดโทษปรับไว้สูง เพื่อเป็นการปรามไม่ให้กระทำผิด ถ้ากำหนดบทลงโทษไว้ต่ำก็จะไม่มีใครเกรงกลัว

2.10 มัลคฤเทศก์ที่จะยื่นขอต่ออายุใบอนุญาตควรต้องมีการอบรมความรู้เพิ่มเติมก่อนขอต่ออายุใบอนุญาตหรือไม่ ผลการสำรวจ พบว่า มีผู้เห็นว่าควรอบรมเพิ่มเป็นส่วนใหญ่ในเรื่องสถานการณ์บ้านเมือง ภาษาต่างประเทศ วัฒนธรรม จรรยาบรรณ สอดคล้องกับศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนา คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ศึกษาผลกระทบจากพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัลคฤเทศก์ พ.ศ.2535 ผลการวิจัยพบว่า ผู้เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ต้องการให้มีการอบรมความรู้เพิ่มเติมก่อนขอต่ออายุใบอนุญาตมัลคฤเทศก์ในเรื่องสถานการณ์บ้านเมืองปัจจุบันมากที่สุด ศิลปวัฒนธรรม ภาษาต่างประเทศ และอื่นๆ ได้แก่ จรรยาบรรณ การปฐมพยาบาล การถ่ายรูป เป็นต้น แต่มีผู้เห็นว่าไม่จำเป็นต้องอบรมเพิ่มร้อยละ 18.2 ให้เหตุผลว่ามัลคฤเทศก์ทำงานทุกวันมีความรู้แน่นอยู่แล้ว

ผู้วิจัย พบว่ามีมัลคฤเทศก์บางคนทำงานนำเที่ยวให้กับชาวต่างชาติบ้านใกล้เคียง ซึ่งเน้นทัวร์กินเที่ยวช้อปปิ้งเป็นระยะเวลาสั้น ทำให้ไม่ได้นำความรู้ที่ได้อบรมเรื่องประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรมไทยมาใช้ จึงควรต้องมีการอบรมเพิ่มเพื่อขัดเกลาคำความรู้เกี่ยวกับเอกลักษณ์ของชาติ และเสริมความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจเหตุการณ์บ้านเมืองปัจจุบันทั้งในและต่างประเทศ

2.11 กฎหมายกำหนดให้มัลคฤเทศก์ประเภททั่วไปและผู้นำเที่ยวได้รับค่าตอบแทนไม่ต่ำกว่าหนึ่งพันบาทต่อวันการนำเที่ยว จากผลการสำรวจพบว่า มีผู้เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ แต่มีผู้ไม่เห็นด้วยร้อยละ 15.9 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นมัลคฤเทศก์เห็นว่าหนึ่งพันบาทเป็นอัตราค่าตอบแทนที่ต่ำเกินไป ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของบริษัททัวร์ บอกว่าเป็นอัตราค่าตอบแทนที่สูงเกินไป เพราะมัลคฤเทศก์ได้รับค่าตอบแทนอื่นอีกมากมาย เช่น ค่าตอบแทนจากร้านค้า ค่าทิปจากนักท่องเที่ยว จะเห็นในมุมมองของผู้รับก็คิดว่าค่าตอบแทนหนึ่งพันบาทต่ำเกินไป เนื่องจากคิดว่าตัวเองทำงานหนัก ต้องดูแลนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทาง แต่ในมุมมองของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวซึ่งเป็นผู้ที่ต้องจ่ายกลับเห็นว่าเป็นค่าตอบแทนที่สูงเกินไป กฎหมายจึงกำหนดอัตราที่ยุติธรรมกับทุกฝ่าย จะทำให้ทุกคนพึงพอใจคงไม่ได้ แต่ถึงอย่างไรคนทำอาชีพมัลคฤเทศก์ยังได้กำไรกว่าอาชีพอื่น เพราะทำงานไปด้วยได้เที่ยวไปด้วย

2.12 บทกำหนดโทษสำหรับมัคคุเทศก์ที่ไม่มีใบอนุญาต (มัคคุเทศก์เถื่อน) หรือทำหน้าที่มัคคุเทศก์ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

จากผลการสำรวจพบว่ามีผู้เห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ ให้เหตุผลว่าเป็นโทษจำคุกและอัตราค่าปรับที่เหมาะสมแล้ว แต่มีผู้ไม่เห็นด้วยร้อยละ 15.9 ให้เหตุผลว่า โทษจำคุกหนึ่งปีและค่าปรับหนึ่งแสนบาทนั้น เป็นการลงโทษที่รุนแรงไป โดยเฉพาะคนที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ขณะถูกพักใช้ใบอนุญาต เขาไม่ใช่มัคคุเทศก์เถื่อน เขาไม่ได้ต้มตุ๋นเงินทองจากนักท่องเที่ยว ควรได้รับโทษที่เบากว่ามัคคุเทศก์เถื่อน

ความคิดเห็นที่ให้แยกโทษของมัคคุเทศก์เถื่อนออกจากโทษของมัคคุเทศก์ที่มีใบอนุญาตแต่ทำงานระหว่างถูกพักใช้ใบอนุญาต โดยให้มัคคุเทศก์กรณีหลังได้รับโทษที่เบากว่า คือไม่ควรมีโทษจำคุก และปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาทนั้น ผู้วิจัยเห็นว่ามัคคุเทศก์ส่งพักใช้บางกรณี เช่น การแต่งกายไม่สุภาพหรือการไม่ติดบัตร (ตามมาตรา 57) เป็นการลงโทษที่อาจจะหนักไป แต่ที่กฎหมายกำหนดโทษถึงขั้นสั่งพักใช้ใบอนุญาต ผู้ร่างกฎหมายคงต้องการให้มัคคุเทศก์ตระหนักในความสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ที่ต้องมีระเบียบวินัยสุภาพเหมาะสมกับการเป็นทูตวัฒนธรรม

2.13 การสำรวจความคิดเห็นในประเด็นการโฆษณารายการนำเที่ยว การโฆษณารายการนำเที่ยวของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งกฎหมายกำหนดไว้ว่าต้องจัดทำเป็นเอกสารมีรายละเอียดอย่างน้อย 8 รายการ คือ

- (1) ชื่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว สถานที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และเลขที่ใบอนุญาต
- (2) ระยะเวลาที่ใช้ในการนำเที่ยว
- (3) ค่าบริการและวิธีการชำระค่าบริการ
- (4) ลักษณะและประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง
- (5) จุดหมายปลายทางและที่แวะพัก รวมทั้งสถานที่สำคัญในการนำเที่ยว
- (6) ลักษณะและประเภทของที่พัก และจำนวนครั้งของอาหารที่จัดให้
- (7) จำนวนมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว ในกรณีที่จัดให้มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว
- (8) จำนวนขั้นต่ำของนักท่องเที่ยวสำหรับการนำเที่ยวในกรณีมีเงื่อนไขว่า

ต้องมีนักท่องเที่ยวไม่น้อยกว่าจำนวนที่กำหนด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าจำนวนรายการที่กฎหมายกำหนดเหมาะสมดีแล้ว รองลงมาเห็นว่ามากเกินไปร้อยละ 13.6 ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีแค่ 4 รายการ คือ รายการที่ 1, 2, 4, 5 เนื่องจาก ข้ออื่นๆ ไม่สามารถปฏิบัติได้ แต่ก็มีผู้เห็นว่า 8 รายการตามที่กฎหมายกำหนดน้อยเกินไปร้อยละ 2.3 โดยเห็นว่าควรเพิ่มรายละเอียดการทำประกันอุบัติเหตุในรายการนำเที่ยวด้วย

สอดคล้องกับศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนา คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ศึกษาผลกระทบจากพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 ผลการวิจัยพบว่า ผู้เกี่ยวข้องต้องการให้เพิ่มรายการทำประกันอุบัติเหตุไว้ในรายการนำเที่ยวด้วย ในมุมมองของนักท่องเที่ยวเห็นว่าการกำหนดรายการนำเที่ยวยิ่งละเอียดยิ่งดี เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจที่จะซื้อหรือไม่ซื้อบริการจากบริษัททัวร์ และสามารถนำข้อมูลจากรายการนำเที่ยวดังกล่าวมาเตรียมตัวเดินทาง แต่ในมุมมองของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ต้องจัดทำ อาจมีข้อมูลบางอย่าง ไม่อยากเผยแพร่ให้คู่แข่งทราบ ซึ่งจะทำให้เกิดข้อได้เปรียบเสียเปรียบ

2.14 บทกำหนดโทษสำหรับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่มีใบอนุญาต (ทัวร์เถื่อน)

หรือประกอบธุรกิจนำเที่ยวในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

จากผลการสำรวจพบว่าผู้เห็นว่าเหมาะสมแล้วเป็นส่วนใหญ่ แต่เจ้าหน้าที่ต้องบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังและเข้มงวด สอดคล้องกับศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนา คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ศึกษาผลกระทบจากพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ผลการวิจัยพบว่า ผู้เกี่ยวข้องเห็นว่าบทกำหนดโทษตามกฎหมายเหมาะสมอยู่แล้ว แต่สิ่งที่ควรปรับปรุงคือ เจ้าหน้าที่ต้องบังคับใช้กฎหมายที่มีอยู่อย่างจริงจัง และดูแลให้ทั่วถึง แต่มีผู้เห็นว่าไม่เหมาะสมร้อยละ 11.7 ให้เหตุผลว่า เป็นโทษที่หนักเกินไป บางรายเห็นว่า กฎหมายเปิดช่องให้เจ้าหน้าที่ได้ประโยชน์ นำคำว่าไม่เกินมาเป็นข้อต่อรองในการลงโทษ ฉะนั้นควรกำหนดโทษให้ชัดเจนไปเลย บางรายมีความคิดเห็นว่าอัตราค่าปรับควรแยกไปตามประเภทกิจการ (เฉพาะพื้นที่, ในประเทศ, อินบาวด์, เอาท์บาวด์) ให้ชัดเจน และยุติธรรมกับทุกกลุ่มอาชีพ ในประเด็นนี้การพิจารณาว่ากรณีใดควรลงโทษเท่าใด อยู่ในดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจตามตัวบทกฎหมายซึ่งมีวิจารณ์เหมาะสมอยู่แล้ว

2.15 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ควรขยายขอบเขตของการบังคับใช้กฎหมายไปยังอุตสาหกรรมต่อเนื่องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทุกชนิด เช่น โรงแรม ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก กิจการขนส่ง เป็นต้น ไม่ใช่ควบคุมแต่เฉพาะบริษัทท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์เท่านั้น

จากผลการสำรวจพบว่าทั้งผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เห็นว่าควรขยายขอบเขตเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากเมื่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกระทำการหรือไม่กระทำการตามข้อตกลงที่ทำไว้กับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ไม่สามารถไปเรียกร้องเอาเงินคืน เพราะไม่มีเงินหลักประกันให้หัก สอดคล้องกับศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนา คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ศึกษาผลกระทบจากพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 ผลการวิจัย พบว่า ผู้เกี่ยวข้องเห็นว่าควรขยายขอบเขตการบังคับใช้พระราชบัญญัติฯ ไปยังอุตสาหกรรมต่อเนื่องเกี่ยวกับ

การท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจโรงแรม และควรมีบทลงโทษสำหรับการกระทำความผิดข้อตกลงที่ทำไว้กับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้ชัดเจน สะท้อนให้เห็นว่าเมื่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยวกระทำผิดต่อธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจนำเที่ยวไม่สามารถเรียกค่าเสียหายจากธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว โดยร้องเรียนไปที่สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวฯ ได้ เพราะพระราชบัญญัติฯ ไม่ได้ให้อำนาจไว้ ธุรกิจนำเที่ยวต้องไปฟ้องเรียกค่าเสียหายต่อศาลตามกระบวนการกฎหมายอาญา หรือกฎหมายแพ่ง และพาณิชย์เท่านั้น

การได้รับฟังข้อคิดเห็นในมุมมองที่เห็นด้วยและเห็นแย้งกับเสียงส่วนใหญ่ทั้ง 15 ประเด็นข้างต้น จะเห็นได้ว่าแต่ละประเด็นมีเหตุผลที่น่ารับฟัง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำมาไตร่ตรองประกอบการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขบทบัญญัติของกฎหมายให้เหมาะสมและเกิดความยุติธรรมกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายต่อไป

ฉะนั้นจึงสรุปได้ว่าการศึกษาวิจัยครั้งนี้ บรรลุวัตถุประสงค์ในการได้รับทราบความคิดเห็นของผู้ประกอบการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ต่อพระราชบัญญัติในหลากหลายประเด็นจากมุมมองหลายๆ ด้าน ซึ่งมีทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย และเหตุผลประกอบว่าทำไมตอบเช่นนั้น ตลอดจนได้รับทราบข้อเสนอแนะในส่วนที่ต้องการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาพระราชบัญญัติ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ โดยไม่จำกัดขอบเขตของการตอบ รายละเอียดของข้อเสนอแนะรวบรวมอยู่ในข้อ 3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติ

3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติ

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาในพระราชบัญญัติ ดังนี้

3.1 การแบ่งประเภทของธุรกิจนำเที่ยว ควรนำธุรกิจนำเที่ยวประเภทเฉพาะพื้นที่ไปรวมกับประเภทในประเทศและกำหนดจำนวนเงินวางหลักประกันให้สูงขึ้น เนื่องจากเงินวางหลักประกันจำนวนหนึ่งหมื่นเป็นจำนวนเงินที่น้อยเกินไป ไม่เพียงพอกับความเสียหายที่เกิดขึ้น

3.2 แก้ไขคุณสมบัติของผู้ที่จะขอใบอนุญาตมัคคุเทศก์กรณีจบการศึกษาปริญญาตรี สาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ โดยเพิ่มข้อบังคับว่าต้องผ่านการฝึกงานด้านการนำเที่ยวในเส้นทางและระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

3.3 สำหรับการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ประเภทต่างๆ กรมการท่องเที่ยวได้กำหนดคุณสมบัติด้านวุฒิการศึกษาสำหรับผู้สมัครเข้ารับการอบรมบัตรสีบรอนเงิน (ทั่วไป-ต่างประเทศ) ไว้ว่าต้องจบการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และบัตรสีชมพู (ต่างประเทศเฉพาะพื้นที่)

ต้องจบการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวและมัคคุเทศก์ให้ความเห็นว่าควรปรับคุณภาพทางการศึกษาให้ต่ำลง เนื่องจากบางคนจบการศึกษาระดับต่ำกว่าเกณฑ์ที่หลักสูตรกำหนด แต่มีประสบการณ์ทำงานด้านการท่องเที่ยวมานาน ทำให้ขาดโอกาสในการอัปเดตตัวเอง

3.4 ผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวและมัคคุเทศก์เห็นว่า ควรต้องมีการอบรมความรู้เพิ่มเติมก่อนขอต่ออายุใบอนุญาต ความรู้ที่ควรอบรม ได้แก่ สถานการณ์ปัจจุบัน, ภาษาต่างประเทศ ประเพณีวัฒนธรรม และจริยธรรม จรรยาบรรณ และให้ความเห็นเพิ่มเติมว่าการต่ออายุใบอนุญาตมัคคุเทศก์ควรกำหนดให้ผู้ที่ขอต่ออายุต้องมีผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวที่มีใบอนุญาตถูกต้องตามกฎหมายจำนวน 3 ราย ให้การรับรองการทำงานและความประพฤติ

3.5 ผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวและมัคคุเทศก์เห็นว่า พระราชบัญญัติธุรกิจนำเข้าเที่ยวและมัคคุเทศก์ควรขยายขอบเขตของการบังคับใช้กฎหมายไปยังอุตสาหกรรมต่อเนื่องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอื่นๆ ทุกชนิด เช่น โรงแรม ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก กิจการขนส่ง เป็นต้น ไม่ใช่ควบคุมแต่เฉพาะบริษัทท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์เท่านั้น

3.6 ผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวและมัคคุเทศก์เห็นว่า ประเทศไทยไม่ควรเปิดเขตการค้าเสรี (Free Trade Agreement) เนื่องจากเห็นว่ามัคคุเทศก์ชาวต่างชาติ ไม่มีความรู้ ความเข้าใจในขนบธรรมเนียมประเพณีศิลปวัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ของประเทศไทยอย่างดีพอ ประกอบกับมัคคุเทศก์ไทยยังไม่มีความพร้อมในด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ เกรงว่าเมื่อธุรกิจนำเข้าเที่ยวมีตัวเลือกมากขึ้น ก็จะหันไปจ้างมัคคุเทศก์ต่างชาติ ทำให้มัคคุเทศก์ไทยมีรายได้น้อยลงหรือต้องตกงาน เพราะไม่มีคนจ้าง

4. ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่คิดว่าจะเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาคใต้ตอนล่าง ซึ่งบางเรื่องก็ตรงกับข้อเสนอแนะของผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวและมัคคุเทศก์ และแตกต่างกันบ้าง ดังนี้

4.1 การร่างและนำเสนอกฎหมายควรให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นด้วยความคิดที่หลากหลายมุมมอง จะช่วยลดข้อบกพร่องของกฎหมาย จะทำให้ได้กฎหมายที่นำไปสู่การปฏิบัติได้ และได้รับความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้เสียในการปฏิบัติตามกฎหมาย

4.2 ก่อนประกาศใช้กฎหมาย ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบและทำความเข้าใจก่อน ไม่ว่าจะเป็นการจัดประชุม การลงสื่อวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับรู้ ก็จะเกิดผลดีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภาพรวม

4.3 ธุรกิจนำเที่ยวควรมีแค่ 3 ประเภท ได้แก่ ในประเทศ อินบาวด์ เอาท์บาว ซึ่งประเภทในประเทศนำธุรกิจนำเที่ยวประเภทเฉพาะพื้นที่เข้ามารวมด้วย และควรกำหนดจำนวนเงินวางหลักประกันให้สูงขึ้น เนื่องจากเงินวางหลักประกันจำนวนหนึ่งหมื่นเป็นจำนวนเงินที่น้อยเกินไปไม่เพียงพอต่อการชดเชยค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น

4.4 ผู้วิจัยเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ในเรื่องควรแก้ไขคุณสมบัติของผู้ที่จะขอใบอนุญาตมัคคุเทศก์กรณีจบการศึกษาปริญญาตรีสาขามัคคุเทศก์หรือสาขาการท่องเที่ยวที่มีวิชาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ โดยให้เพิ่มข้อบังคับว่าต้องผ่านการฝึกงานด้านการนำเที่ยวในเส้นทางและระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

4.5 ผู้วิจัยเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ในเรื่องคุณสมบัติด้านระดับคุณวุฒิทางการศึกษา ของผู้ที่สมัครเข้ารับการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ประเภทต่างๆ ควรต้องลดลง เพื่อเปิดโอกาสให้คนในท้องถิ่นซึ่งจบการศึกษาไม่สูง แต่มีประสบการณ์ด้านการนำเที่ยวสามารถทำงานมัคคุเทศก์ได้ ช่วยลดอัตราการว่างงาน และเป็นการพัฒนาท้องถิ่นด้วย

4.6 ควรต้องมีการอบรมความรู้เพิ่มเติมหรือทดสอบวัดความรู้ความสามารถด้านการท่องเที่ยวและความรู้ด้านอื่นๆ ได้แก่ สถานการณ์ปัจจุบัน, ภาษาอังกฤษ ประเพณีวัฒนธรรม และจริยธรรม จรรยาบรรณ ก่อนต่ออายุใบอนุญาตมัคคุเทศก์ เพื่อยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์

4.7 ผู้วิจัยเห็นว่า พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ควรขยายขอบเขตของการบังคับใช้กฎหมายไปยังอุตสาหกรรมต่อเนื่องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอื่นๆ ทุกชนิด เช่น โรงแรม ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก กิจการขนส่ง เป็นต้น ไม่ใช่ควบคุมแต่เฉพาะบริษัทท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์เท่านั้น เพราะเท่าที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานในสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคใต้ เขต 1 มาสามปี ได้รับเรื่องร้องเรียนมากมาย ขอยกตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอื่นๆ พอสังเขป ดังนี้

- 1) บริษัททัวร์ร้องเรียนว่าธุรกิจโรงแรมทำผิดสัญญาไม่จัดห้องพักให้ ทั้งที่ได้ทำการจองไว้แล้ว ส่วนมากจะเป็นช่วงเทศกาลที่ห้องพักไม่เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยว
- 2) ธุรกิจโรงแรมร้องเรียนว่าบริษัททัวร์นำนักท่องเที่ยวมาพักแล้วไม่ชำระค่าบริการ
- 3) นักท่องเที่ยวร้องเรียนว่าร้านขายของที่ระลึกขายสินค้าเกินราคา หรือขายสินค้าปลอม

4) บริษัททัวร์ร้องเรียนว่ามาเลเซียใช้รถโรงเรียนหรือรถขนส่งคนงานมาใช้ในการนำเที่ยว ซึ่งรถประเภทนี้ไม่สามารถเดินทางเข้ามาในเมืองหาดใหญ่หรือจังหวัดอื่นๆ ได้ ตามกฎหมายขนส่งสามารถเข้าได้ถึงแค่ที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองเท่านั้น

4.8 ผู้วิจัยเห็นว่าประเทศไทยควรเปิดเขตการค้าเสรี (Free Trade Agreement) เพราะจะทำให้เกิดการแข่งขันในระดับสากล มุ่งเน้นการให้บริการเชิงคุณภาพมากขึ้น ผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวมีทางเลือกมากขึ้นและจะได้รับประโยชน์สูงสุด แต่ไม่ควรเปิดการค้าเสรีหมดทุกประเภท ควรสงวนทัวร์ด้านวัด, วัง, ประวัติศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรม ให้ทำได้เฉพาะคนไทยเท่านั้น เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ต่างชาติไม่มีความรู้เรื่องเกี่ยวกับเมืองไทยโดยเฉพาะด้านประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรมดีเท่าผู้ประกอบการหรือมัคคุเทศก์ชาวไทย

5. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

5.1 เครื่องมือในการศึกษา นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถามแล้ว ควรใช้วิธีการสัมภาษณ์หรือสนทนากลุ่มร่วมด้วย ตามที่กล่าวไปแล้วว่าการวิจัยครั้งนี้ใช้คำถามที่เกี่ยวข้องข้อมูลที่มีความละเอียดซับซ้อนเชื่อมโยงกัน ผู้ตอบแบบสอบถามต้องใช้เวลาในการอ่านและทำความเข้าใจมาก จึงจะตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ชอบอ่านคำถามที่ยาวและมีจำนวนหลายข้อ อีกทั้งการที่ต้องเขียนคำตอบยาวๆ ทำให้ไม่อยากแสดงความคิดเห็น แต่หากใช้วิธีสัมภาษณ์หรือสนทนากลุ่มผู้วิจัยสามารถอธิบายข้อมูลเพิ่มเติมกรณีผู้ตอบแบบสอบถามไม่เข้าใจคำถาม และผู้ตอบแบบสอบถามไม่ต้องกังวลเรื่องการเขียนตอบ ผู้สัมภาษณ์จะเป็นผู้เขียนคำตอบเอง ทำให้ได้ความคิดเห็นที่เป็นอิสระและหลากหลาย

5.2 กลุ่มตัวอย่าง ควรกระจายสัดส่วนในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์แต่ละประเภทให้สมดุลกัน เพื่อจะได้ความคิดเห็นที่หลากหลายสะท้อนความต้องการจากทุกกลุ่ม

5.3 พระราชบัญญัติฉบับนี้ใช้บังคับกับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ทั่วประเทศ ดังนั้นการทำวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นในการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาของพระราชบัญญัติ ควรทำกับประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการ มัคคุเทศก์ นักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจากทุกภูมิภาค เพื่อที่จะให้ได้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นความต้องการที่แท้จริงของตัวแทนจากผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มทั่วประเทศ

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา ต่อพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 พบว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดสงขลาเห็นว่าเนื้อหาข้อบังคับของพระราชบัญญัติส่วนใหญ่ดีและเหมาะสมอยู่แล้ว มีเพียงส่วนเล็กน้อยเท่านั้น

ที่ต้องแก้ไข เช่น เรื่องผู้จบการศึกษาปริญญาตรีสาขาวิศวกรรมศาสตร์ยังไม่ควรได้รับใบอนุญาตวิศวกรรม
แต่ต้องผ่านการฝึกงานด้านการนำเที่ยวในเส้นทางและระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด คุณวุฒิทางการ
ศึกษาควรกำหนดให้ต่ำลงสำหรับผู้ที่จะอบรมบัตรวิศวกรทั่วไประยะเวลาที่กำหนด การขยายขอบเขตของ
การบังคับใช้กฎหมายไปยังอุตสาหกรรมต่อเนื่องอื่น การเปิดเขตการค้าเสรีที่ไม่ควรเปิด เป็นต้น และ
ควรนำข้อคิดเห็นในมุมมองที่เห็นแย้งกับเสียงส่วนใหญ่มาพิจารณาด้วย การจะปรับแก้พระราชบัญญัติ
หรือไม่คงต้องทำการวิจัยในเขตพื้นที่อื่นๆ ให้ครอบคลุมทั่วประเทศด้วย เมื่อได้ผลการวิจัยจากทั่วประเทศ
แล้วก็ควรทำประชาพิจารณ์ เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่สมบูรณ์ผ่านการกลั่นกรองจากผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน
และนำเข้าสู่คณะกรรมการตุลาการที่เกี่ยวข้องและวิศวกรรมศาสตร์เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขบทบัญญัติของ
กฎหมายให้เหมาะสมและเกิดความยุติธรรมกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายต่อไป

บรรณานุกรม

- คำแถลงนโยบายรัฐบาล. 2551. นโยบายรัฐบาล. สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี.
www.thaigov.go.th (สืบค้นวันที่ 27 ตุลาคม 2553).
- จิตเกษม คุระวรรณ. 2541. ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อคุณภาพของโรงเรียนหาดใหญ่วิทยาลัย
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชาญชัย อินทรประวัตติ. 2533. การสอนค่านิยม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.
- นภาลักษณ์ อินทร์แก้ว. 2547. ความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานตาม
นโยบายการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการ และให้เป็น
ปัจจุบัน : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สงขลา 1. สารนิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.
- นิตา ชัชกุล. 2550. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระพร อูวรรณโณ. 2533. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาและสังคมวิทยาพื้นฐานเพื่อ
การแนะแนว หน่วยที่ 9-15. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญธรรม คำพอ. 2520. การศึกษาความแตกต่างระหว่างผู้ยอมรับและไม่ยอมรับวิทยาการแผนใหม่ :
ศึกษาเฉพาะกรณีมูลนิธิบูรณะชนบท หมู่ที่ 10 ตำบลโพธิ์งาม อำเภอสรรคบุรี.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุณรดา กะเดช. 2550. ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครตรางูที่มีต่อโทรศัพท์มือถือ
ศรีตรางูเคเบิลทีวี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ประภาพร สุวรรณ. 2520. ทศนคติในการวัดความเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ:
ไทยวัฒนาพานิช.
- ร.ต.อ.อภิสิทธิ์ ปะดุกา. 2550. ความคิดเห็นของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง
สะเดา ต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองสะเดา จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- วัชรินทร์ ปฐมวัฒนพงศ์. 2543. ความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าพักโรงแรม ต่อข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่องการจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม : กรณีศึกษาจังหวัดพัทลุง. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วาสนา บุญรอด. 2533. ทักษะของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนและกรรมการสภาตำบลที่มีต่อบทบาทที่ คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในจังหวัดยะลา. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วิชัย เกษมวงศ์. 2540. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ชั้นประทวน ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการตำรวจชายแดน ที่ 43. ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนา. 2538. รายงานการศึกษาวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่องโครงการ ศึกษาผล กระทบจากราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมคิด นุ่มปราณี. 2547. ความคิดเห็นของเกษตรกรที่มีต่อการดำเนินงาน โครงการจัดการพื้นที่ ลุ่มน้ำแม่แตง เข็ญ และคลองยัน. กรุงเทพฯ. กองวิจัยและพัฒนางานส่งเสริมการเกษตร. www.research.doae.go.th/Textbook/สมคิดนุ่มปราณี/les2.pdf (สืบค้นวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2554)
- สรชัย พิศาลบุตร. 2528. จิตวิทยาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สิริรัตน์ ถาวรสุวรรณ. 2534. ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเด็กและเยาวชนต่อการ ดำเนินงานฝึกอบรมและจัดบริการทางสังคมสงเคราะห์. วิทยานิพนธ์ ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุชา จันท์ธอม และสุรางค์ จันท์ธอม. 2524. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: แพร่วิทยา.
- สุนทร ธวัชไพบูลย์. 2531. ความคิดเห็นของบุคลากรและนักศึกษาต่อกิจกรรมสหกรณ์ร้านค้าใน วิทยาลัยเกษตรกรรม สังกัดกรมอาชีวศึกษา ภาคใต้. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.

ภาคผนวก

โครงสร้างเนื้อหาหลักของพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง

1. เหตุผลที่มาของพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถเข้าประเทศสูงขึ้นเรื่อยๆ แต่ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยยังไม่ได้สวยงามร้อยเปอร์เซ็นต์ ยังมีข้อพิพาทและโต้เถียงกันระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว เป็นข่าวในหนังสือพิมพ์ให้เห็นบ่อยๆ ก่อน พ.ศ.2535 ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายควบคุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เวลาที่มีข้อขัดแย้งเกิดขึ้น ต้องอาศัยตำรวจและเจ้าหน้าที่ของ ททท. มาไกล่เกลี่ยและสอบสวนว่าใครจะเป็นผู้รับผิดชอบในความเสียหายนั้น โดยไม่มีอำนาจโดยตรงในการควบคุมกำกับดูแล รัฐบาลจึงเล็งเห็นถึงความจำเป็นที่รัฐจะต้องเข้ามากำกับควบคุมธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ไม่ให้กระทำผิดหรือเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ทำธุรกิจด้วยความซื่อตรง มีจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และพัฒนาธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐานระดับสากล จึงได้ตราพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 ขึ้น มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2535 เป็นต้นมา ซึ่งใช้บังคับเรื่อยมา จนถึงปี 2545 มีการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม โดยมีการจัดตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาขึ้น รับผิดชอบงานด้านทะเบียนและการพัฒนามาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวและบริการท่องเที่ยว ตลอดจนพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ซึ่งเดิมเป็นของ ททท. มากำกับดูแล และเพื่อแก้ไขจุดบกพร่องของกฎหมาย จึงประกาศใช้พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 โดยหมายเหตุท้ายพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ได้กล่าวถึงเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัตินี้ว่า

“เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัตินี้ คือ โดยที่ได้มีการปฏิรูประบบราชการ และมีการจัดตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 ซึ่งรับผิดชอบภารกิจสำคัญประการหนึ่งเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและพัฒนามาตรฐานการบริการด้านการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนสนับสนุนการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐานสากล โดยมีสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวซึ่งเป็นส่วนราชการ ในสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นผู้ดำเนินการแทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่ดำเนินการอยู่เดิม ประกอบกับมาตรฐานเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวและมาตรการในการกำหนดให้ผู้ประกอบการนำเที่ยวยังไม่เหมาะสม รวมทั้งมาตรการต่างๆ ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมไม่เอื้อต่อการปฏิบัติในรูปแบบของการบริหารราชการของส่วนราชการ สมควรที่จะ

ต้องปรับปรุงพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 ให้เป็นไปตามหลักการดังกล่าว จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้”

2. โครงสร้างเนื้อหาหลักของพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551

โครงสร้างของพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แบ่งออกเป็น หมวดได้ดังนี้

- บททั่วไป
- หมวด 1 คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
- หมวด 2 ธุรกิจนำเที่ยว
- หมวด 3 มัคคุเทศก์
- หมวด 4 ผู้นำเที่ยว
- หมวด 5 กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว
- หมวด 6 การควบคุม
- หมวด 7 บทกำหนดโทษ
- บทเฉพาะกาล

บททั่วไป

กล่าวถึงนิยามคำศัพท์ที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ดังนี้

ธุรกิจนำเที่ยว หมายความว่า ธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยว หรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้มีบริการหรือการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง อันได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ หรือบริการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง การอนุญาตให้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตามกฎกระทรวง พ.ศ. 2536 แบ่งเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. การประกอบธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ หมายความว่า การประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใด ในจังหวัดหนึ่งจังหวัดใด และจังหวัดที่มีเขตพื้นที่ติดต่อกับจังหวัดนั้น
2. การประกอบธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ หมายความว่า การประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดภายในราชอาณาจักร

3. การประกอบธุรกิจนำเที่ยวอินบาวด์ หมายความว่า การประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่มีการนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดภายในประเทศ

4. การประกอบธุรกิจนำเที่ยวเอาท์บาวด์ หมายความว่า การประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดในต่างประเทศ

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทั้งอินบาวด์และเอาท์บาวด์ จะประกอบธุรกิจนำเที่ยวในประเทศด้วยก็ได้โดยไม่ต้องขออนุญาตตามข้อ 2 อีก

นักท่องเที่ยว หมายความว่า ผู้เดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งเพื่อประโยชน์ในการพักผ่อนหย่อนใจ การศึกษาหาความรู้ การบันเทิง หรือการอื่นใด

มัคคุเทศก์ หมายความว่า ผู้ให้บริการเป็นปกติธุระในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ โดยให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและความรู้ด้านต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว

ผู้นำเที่ยว หมายความว่า ผู้รับผิดชอบในการดูแลและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ

ค่าบริการ หมายความว่า ค่าจ้างและค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวจ่ายให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวสำหรับการจัด การให้บริการ หรือการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร หรือการอื่นใด

คณะกรรมการ หมายความว่า คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

กองทุน หมายความว่า กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว

สำนักงาน หมายความว่า สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว

ผู้อำนวยการ หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว

นายทะเบียน หมายความว่า นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลางหรือนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขา แล้วแต่กรณี

พนักงานเจ้าหน้าที่ หมายความว่า ผู้ซึ่งผู้อำนวยการแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

รัฐมนตรี หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

หมวด 1 คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ มีอำนาจหน้าที่มากมายในการวางแผนและวางมาตรการต่างๆ ในเรื่องส่งเสริมพัฒนาการค้ากับอุตสาหกรรมธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ การเสนอความเห็นออกกฎกระทรวง, ระเบียบ และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องที่สำคัญตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งการพิจารณาอุทธรณ์คำสั่งนายทะเบียนฯ

คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (1) กำหนดแผนงานและมาตรการต่างๆ เกี่ยวกับการส่งเสริม พัฒนา และกำกับดูแลธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
- (2) เสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีในการออกกฎกระทรวงตามพระราชบัญญัตินี้
- (3) ออกระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่จะพึงปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว และความรับผิดชอบที่มีต่อนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตลอดจนค่าตอบแทนหรือความคุ้มครองที่มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวจะพึงได้รับจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว
- (4) ประกาศกำหนดเขตพื้นที่ในท้องถิ่นหรือชุมชนใดเพื่อให้มัคคุเทศก์ซึ่งได้รับยกเว้นคุณสมบัติตามมาตรา 51 ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ รวมทั้งกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นหรือชุมชนนั้น ทั้งนี้โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรี
- (5) ออกระเบียบเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝากและการเบิกจ่ายจากบัญชีเงินฝากสำหรับหลักประกันที่เป็นเงินสดตามมาตรา 18 รวมทั้งการคืนหลักประกันตามมาตรา 39
- (6) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการสอบหาข้อเท็จจริงและการวินิจฉัยของนายทะเบียนตามมาตรา 40
- (7) ออกระเบียบเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ และอัตราการจ่ายเงินชดเชยให้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งได้รับความเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา 41
- (8) พิจารณาและวินิจฉัยอุทธรณ์คำสั่งของนายทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้
- (9) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการรักษาและการบริหารเงินและทรัพย์สินของกองทุนตามมาตรา 71
- (10) ปฏิบัติการอื่นตามพระราชบัญญัตินี้หรือตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรี

หมวด 2 ธุรกิจนำเที่ยว

พระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดวิธีควบคุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยว โดยถือว่าผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องได้รับใบอนุญาต และกฎหมายได้กำหนดในเรื่องคุณสมบัติ ลักษณะต้องห้ามของผู้ขอรับใบอนุญาตทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล หลักประกัน วิธีการวางหลักประกัน มาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยว การจัดทำรายการนำเที่ยว การห้ามทำทัวร์ศูนย์เหรียญ ซึ่งสรุปหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้ดังนี้

1. ใบอนุญาตจะต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผย เห็นได้ง่าย ณ สถานที่ประกอบการที่ระบุไว้ในใบอนุญาต (ม.23)
2. ต้องไม่กระทำการใดอันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยว (ม.24)
3. ต้องปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยว (ม.12 (3), ม.25)
4. การโฆษณาชี้ชวนรายการนำเที่ยวสำหรับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะต้องจัดทำเป็นเอกสารที่มีรายละเอียดอย่างน้อย 8 รายการ (ม.26)
5. การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว (ม.27)
 - 5.1 ต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบก่อนรับชำระค่าบริการ หากมีการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวให้ผิดไปจากที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้
 - 5.2 การเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวหลังชำระค่าบริการ หากนักท่องเที่ยวไม่ประสงค์จะเดินทาง ต้องคืนเงินที่รับชำระแล้วให้แก่นักท่องเที่ยว โดยไม่ชักช้า และจะหักค่าใช้จ่ายใด ๆ ไม่ได้
 - 5.3 การยกเลิกเดินทางหลังจากชำระค่าบริการแล้ว ไม่ว่าจะทั้งหมดหรือบางส่วน โดยเป็นเหตุเฉพาะตัวของนักท่องเที่ยวหรือเหตุผลของผู้ประกอบการ
 - หากมิใช่ความผิดของผู้ประกอบการให้จ่ายเงินคืนแก่นักท่องเที่ยวไม่น้อยกว่าอัตราตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด
 - ถ้าการยกเลิกการนำเที่ยวเกิดจากมีนักท่องเที่ยวไม่ครบจำนวน หรือเกิดจากความผิดของผู้ประกอบการ จะต้องคืนเงินทั้งหมดให้แก่นักท่องเที่ยว (ม.28)
 - 5.4 ห้ามเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวระหว่างนำเที่ยว เว้นแต่ได้รับความยินยอมหรือเป็นเหตุสุดวิสัย หากมีการเปลี่ยนแปลงจะต้องจ่ายค่าบริการคืนให้นักท่องเที่ยวตามสัดส่วน เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าการเปลี่ยนแปลงรายการดังกล่าวนั้น ทำให้มีค่าใช้จ่ายเท่าหรือสูงกว่าเดิม (ม.29)
6. ห้ามเรียกเก็บค่าบริการอื่นใด นอกจากที่ระบุไว้ในเงื่อนไขการโฆษณาชี้ชวนเกี่ยวกับค่าบริการและวิธีการชำระค่าบริการหรือที่ได้ตกลงกันไว้ล่วงหน้า การชี้ชวนให้นักท่องเที่ยวเข้าไปในสถานที่หรือทำกิจกรรมอื่นใดนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในโฆษณาชี้ชวน จะต้องแจ้งค่าบริการของบริษัทและค่าบริการที่นักท่องเที่ยวต้องจ่ายเพื่อทราบล่วงหน้า และจะเรียกเก็บเกินกว่าจำนวนที่แจ้งไม่ได้ (ม.30)
7. ห้ามทำทัวร์ศูนย์เหรียญ
 - 7.1 ห้ามจัดบริการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศโดยไม่ได้รับค่าบริการหรือรับค่าบริการในอัตราที่ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด (ม.31)

7.2 ห้ามมอบหมายมัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว หรือบุคคลอื่นใด นำนักท่องเที่ยวในความรับผิดชอบไปท่องเที่ยว โดยเรียกเก็บเงินจากบุคคลเหล่านั้น หรือให้บุคคลเหล่านั้นรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าเดินทาง ค่าที่พัก ค่าอาหาร หรือค่าอำนวยความสะดวกอื่นใดของนักท่องเที่ยวไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน (ม.32)

8. การจัดให้มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว (ม.33) ต้องเป็นมัคคุเทศก์ที่มีใบอนุญาตหรือผู้นำเที่ยวที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้ และการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ หรือผู้นำเที่ยวถือว่าเป็นการกระทำในทางการที่จ้างของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว หากมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวทำผิดกฎหมาย ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวก็ต้องร่วมรับผิดชอบด้วย

9. ต้องจัดให้มีการประกันอุบัติเหตุให้แก่นักท่องเที่ยวในระหว่างเดินทางท่องเที่ยวตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด (ม.34)

10. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องชำระค่าธรรมเนียมประกอบธุรกิจนำเที่ยวทุกสองปี ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดไม่ชำระค่าธรรมเนียมภายในระยะเวลาที่กำหนดให้เสียเงินเพิ่มอีกร้อยละสองต่อเดือน และถ้าพ้นสามเดือนแล้ว ยังมีไม่ชำระ ให้นำทะเบียนฯ สั่งพักใช้ใบอนุญาต เมื่อพ้นกำหนดหกเดือนแล้ว ถ้าผู้ถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวยังไม่ได้ชำระค่าธรรมเนียมและเงินเพิ่ม ให้นำทะเบียนฯ สั่งเพิกถอนใบอนุญาต (ม.35)

11. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องให้บริการตามข้อผูกพันที่มีต่อนักท่องเที่ยวเท่าที่จำเป็น แม้ใบอนุญาตจะสิ้นสุดลงกรณีเลิกประกอบกิจการหรือถูกเพิกถอนใบอนุญาต แต่ต้องไม่เกิน 6 เดือน นับแต่วันที่ใบอนุญาตฯ สิ้นสุด (ม.37)

12. การเลิกประกอบกิจการไม่เป็นเหตุให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวพ้นจากความรับผิดชอบที่มีต่อนักท่องเที่ยวตาม ก.ม. (ม.38)

13. การได้รับชดเชยความเสียหายตามผลการสอบสวนข้อเท็จจริง ให้นำทะเบียนฯ สั่งจ่ายเงินจากกองทุนเพื่อชดเชยความเสียหายนั้นไปพลางก่อน (ม.41) และแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวนั้นส่งคืนเงินชดใช้กองทุนภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

14. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดไม่ส่งเงินชดใช้กองทุนภายในกำหนดเวลา

- นายทะเบียนหักเงินจำนวนดังกล่าวจากหลักประกันที่วางไว้ส่งคืนกองทุน
- นายทะเบียนสั่งเป็นหนังสือให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยววางหลักประกันเพิ่มจนครบจำนวนเงินที่กำหนดภายใน 15 วัน นับแต่วันที่รับคำสั่ง ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดไม่วางหลักประกันเพิ่มภายในกำหนดเวลา ต้องชำระเงินเพิ่มอีก 2% ต่อเดือนจนกว่าจะวางหลักประกันเพิ่มจนครบถ้วน

15. นักท่องเที่ยวที่ไม่เห็นด้วยกับคำสั่งของนายทะเบียน มีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ภายใน 30 วัน นับแต่ได้รับแจ้งคำสั่งจากนายทะเบียน และให้มีการพิจารณาและวินิจฉัยอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่ได้รับหนังสืออุทธรณ์ นอกจากนี้หากนักท่องเที่ยวตาย ทายาทหรือผู้มีส่วนได้เสียมีสิทธิอุทธรณ์ได้เช่นเดียวกับนักท่องเที่ยว (ม.43)

16. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวมีสิทธิได้รับหลักประกันพร้อมดอกเบี้ยคืนเมื่อเลิกประกอบกิจการ

หมวด 3 มัคคุเทศก์

พระราชบัญญัตินี้มุ่งประสงค์ที่จะควบคุมผู้ประกอบการอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ โดยกำหนดให้ผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน ซึ่งต้องมีคุณสมบัติ และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กฎหมายกำหนด ต้องติดบัตรประจำตัวมัคคุเทศก์ รักษาจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ รวมทั้งมีมาตรฐานการประกอบอาชีพ ซึ่งสรุปหน้าที่ของผู้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ตามที่พระราชบัญญัติกำหนดได้ดังนี้

1. ผู้ให้บริการเป็นมัคคุเทศก์จะต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน (ม.49)
2. ต้องมีมาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ การแต่งกาย การรักษามารยาท ความประพฤติ และการตรวจสุขภาพของมัคคุเทศก์ ตามที่คณะกรรมการกำหนด
3. ต้องติดบัตรประจำตัวมัคคุเทศก์ตลอดเวลาที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์
4. ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามรายการนำเที่ยวที่ได้ตกลงไว้กับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และห้ามดำเนินการใดให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยว
5. ห้ามจ่ายเงินหรือให้ประโยชน์อื่นใดแก่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือบุคคลอื่นใด หรือยอมตนเข้ารับผิชอบในค่าใช้จ่ายทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อให้ได้มาซึ่งการนำนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยว (ม.58)
6. ห้ามยินยอมให้บุคคลอื่นที่ไม่มีใบอนุญาต ทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์แทน (ม.60)

หมวด 4 ผู้นำเที่ยว

เดิมพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ไม่ได้บัญญัติไว้ แต่บัญญัติเพิ่มขึ้นมาไว้ในพระราชบัญญัติ พ.ศ.2551 มุ่งประสงค์ที่จะควบคุมผู้นำเที่ยว ในกรณีนำเที่ยวออกไปต่างประเทศ โดยกำหนดให้ผู้นำเที่ยวต้องขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยวกับสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งต้องมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งสรุปหน้าที่ของผู้นำเที่ยวตามที่พระราชบัญญัติกำหนดได้ดังนี้

1. ผู้ให้บริการนำเที่ยวต้องขึ้นทะเบียนหรือแจ้งให้นายทะเบียนทราบแล้วแต่กรณี (ม.64)
2. กรณีทัวร์ Outbound หากจะจัดให้มีผู้นำเที่ยวเดินทางไปด้วย จะต้องเป็นผู้ซึ่งได้ขึ้นทะเบียนไว้ หน้าที่ของผู้นำเที่ยวนอกจากการนำเที่ยวและอำนวยความสะดวกแล้วจะต้องดำเนินการตามรายการนำเที่ยวที่กำหนดด้วย
3. มาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ การแต่งกาย การรักษามารยาท และความประพฤติของผู้นำเที่ยว ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

หมวด 5 กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว

กฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในอดีต ไม่เคยมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว แต่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติฉบับนี้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเงินทดรองจ่ายให้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งได้รับความเสียหายจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว หรือตามที่ได้โฆษณาหรือรับรองไว้กับนักท่องเที่ยว หรือตามพระราชบัญญัตินี้ โดยมีเนื้อหาพอสังเขปดังนี้

1. กองทุนประกอบด้วยเงินและทรัพย์สินดังต่อไปนี้
 - 1.1 ทุนประเดิมที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจัดสรรให้จำนวนยี่สิบล้านบาท
 - 1.2 เงินค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวและค่าธรรมเนียมอื่นที่เรียกเก็บตามพระราชบัญญัตินี้
 - 1.3 หลักประกันที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่มารับคืนภายในสองปีนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง (ในกรณีเลิกประกอบกิจการ)
 - 1.4 เงินที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจ่ายชดใช้คืนกองทุน และเงินที่นายทะเบียนหักจากหลักประกันส่งคืนกองทุน และเงินเพิ่มที่เรียกเก็บตามพระราชบัญญัตินี้
 - 1.5 เงินหรือทรัพย์สินที่มีผู้บริจาคหรืออุทิศให้
 - 1.6 ดอกผล รายได้ หรือเงินอื่นใดของกองทุน

เงินและทรัพย์สินดังกล่าวข้างต้น ให้เป็นของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของกองทุน โดยไม่ต้องนำส่งกระทรวงการคลังเพื่อเป็นรายได้ของแผ่นดิน
2. การเก็บรักษาและการบริหารเงินและทรัพย์สินของกองทุนให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

3. ดอกผลอันเกิดจากกองทุนตามข้อ 1.6 คณะกรรมการจะกำหนดให้นำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหาร และการดำเนินการอันเกี่ยวกับกองทุนก็ได้ แต่ต้องไม่เกินกึ่งหนึ่งของดอกผลที่ได้รับในแต่ละปี

หมวด 6 การควบคุม

การควบคุมเพื่อบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย ต้องกระทำโดยเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจตามกฎหมาย ส่วนผู้ที่ถูกควบคุมให้ปฏิบัติตามกฎหมายได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ โดยผู้วิจัยขอสรุปอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ ได้แก่

- นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลาง
- นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขา
- พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว

โดยในการปฏิบัติงานใช้อำนาจควบคุมต้องได้รับการมอบอำนาจจากนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เป็นหนังสือทุกครั้ง

2. ในการปฏิบัติหน้าที่ นายทะเบียนมีอำนาจดังนี้

2.1 เข้าไปในสถานที่ทำการของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในระหว่างเวลาทำการ หรือเข้าไปในยานพาหนะที่นักท่องเที่ยวใช้เดินทางเพื่อตรวจสอบให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

2.2 สั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการที่กำหนดเป็นครั้งคราวหรือประจำ ตามแบบรายละเอียด และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

2.3 เรียกให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตัวแทนหรือลูกจ้าง มัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวมาให้ถ้อยคำ หรือชี้แจงเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจนำเที่ยว หรือการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ หรือผู้นำเที่ยวแล้วแต่กรณี หรือให้ส่งเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาเพื่อตรวจสอบ

อำนาจตามข้อ 2.1 และ 2.3 นายทะเบียนจะมอบหมายเป็นหนังสือให้พนักงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติก็ได้

3. ในการปฏิบัติหน้าที่ นายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องแสดงบัตรประจำตัวต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง

4. ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ให้นายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

5. ในการปฏิบัติหน้าที่ของนายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ต้องดำเนินการโดยมุ่งที่จะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เกี่ยวข้องและให้เกิดผลในทางส่งเสริมการท่องเที่ยว
6. เมื่อนายทะเบียนพบว่ามีผู้ฝ่าฝืน ไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ นายทะเบียนมีอำนาจดำเนินการสั่งพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

หมวด 7 บทกำหนดโทษ

1. ผู้ใดประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยไม่ได้รับใบอนุญาต หรือประกอบธุรกิจนำเที่ยวในระหว่างถูกพักใช้ใบอนุญาต ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (ม.80)
2. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา 23 ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองพันบาท (ม.81)
3. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา 24 ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท (ม.82)
4. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา 25 มาตรา 26 หรือมาตรา 27 ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ห้าพันบาทถึงห้าหมื่นบาท (ม.83)
5. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา 31 หรือมาตรา 32 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (ม.84)
6. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ใดไม่ปฏิบัติตามมาตรา 33 ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท (ม.85)
7. ผู้ใดทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์โดยไม่ได้รับใบอนุญาต หรือทำหน้าที่มัคคุเทศก์ในระหว่างถูกพักใช้ใบอนุญาต ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (ม.86)
8. มัคคุเทศก์ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา 51 ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้า (ม.87)
9. มัคคุเทศก์ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดหรือไม่ติดบัตรประจำตัวเป็นมัคคุเทศก์ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท (ม.88)
10. มัคคุเทศก์ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา 58 และมาตรา 60 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (ม.89)
11. ผู้ใดทำหน้าที่เป็นผู้นำเที่ยวโดยไม่ได้รับขึ้นทะเบียน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (ม.90)

12. ผู้นำเที่ยวผู้ใดไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท (ม.91)

13. ผู้นำเที่ยวผู้ใดฝ่าฝืนคำสั่งของนายทะเบียน ซึ่งสั่งห้ามปฏิบัติหน้าที่ผู้นำเที่ยว ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (ม.92)

14. ผู้ใดขัดขวางหรือไม่อำนวยความสะดวกแก่นายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นหนังสือจากนายทะเบียน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (ม.93)

15. บรรดาความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ซึ่งมีโทษปรับสถานเดียว หรือมีโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน ไม่ว่าจะมิโทษปรับเป็นจำนวนเท่าใด ให้นายทะเบียนหรือผู้ซึ่งนายทะเบียนมอบหมายมีอำนาจเปรียบเทียบได้ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

เมื่อผู้กระทำความผิดได้เสียค่าปรับตามที่เปรียบเทียบแล้ว ให้ถือว่าคดีเลิกกันตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (ม.94)

16. ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดซึ่งต้องรับโทษตามพระราชบัญญัตินี้เป็นนิติบุคคล กรรมการหรือผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคลนั้น ต้องระวางโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้นด้วย เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนในการกระทำความผิดนั้น (ม.95)

บทเฉพาะกาล

1. ให้คณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 เป็นคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ตามพระราชบัญญัตินี้ จนกว่าจะได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการใหม่ ซึ่งต้องดำเนินการแต่งตั้งให้แล้วเสร็จภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

2. ให้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ออกตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 เป็นใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามพระราชบัญญัตินี้

3. ในกรณีที่ประเทศไทยมีความตกลงกับรัฐบาลต่างประเทศเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจนำเที่ยวก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ รัฐมนตรีจะประกาศยกเว้นคุณสมบัติในเรื่องสัญชาติให้แก่ผู้มีสัญชาติของประเทศนั้นก็ได้

4. ให้ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ที่ออกตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 ใช้ได้ต่อไปจนกว่าจะสิ้นอายุตามที่กำหนดไว้ในใบอนุญาต และเพื่อประโยชน์ในการต่ออายุใบอนุญาต ให้ถือว่าใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ที่ออกตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 เป็นใบอนุญาตที่ออกให้ตามพระราชบัญญัตินี้

5. ให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นผู้ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนสำหรับความเสียหายตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 ที่เกิดขึ้นแก่นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ ผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

6. หลักประกันที่ผู้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยววางไว้กับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยส่งมอบให้กับสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อหักไว้เป็นหลักประกันตามพระราชบัญญัตินี้

7. บรรดาฎุกระทรวงข้อบังคับ หรือระเบียบใดที่ออกตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 ที่ยังมีผลใช้บังคับอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ให้ยังคงใช้บังคับได้ต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับพระราชบัญญัตินี้ จนกว่าจะได้มีฎุกระทรวงข้อบังคับ หรือระเบียบที่ออกตามความในพระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ทั้งนี้ ต้องไม่เกินสองปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

3. กฎุกระทรวงที่ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 ซึ่งยังมีผลใช้บังคับ มีสาระสำคัญ ดังนี้

3.1 ประเภทของการประกอบธุรกิจนำเที่ยว แบ่งเป็นสามประเภท ดังนี้

1) การประกอบธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ หมายความว่า การประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใด ในจังหวัดหนึ่งจังหวัดใด และจังหวัดที่มีเขตพื้นที่ติดต่อกับจังหวัดนั้น

2) การประกอบธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ หมายความว่า การประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดภายในราชอาณาจักร

3) การประกอบธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ หมายความว่า การประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดในต่างประเทศ หรือนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศยังสถานที่หนึ่งสถานที่ใดภายในประเทศ

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ จะประกอบธุรกิจนำเที่ยวในประเทศด้วยก็ได้โดยไม่ต้องขออนุญาตตาม 2) อีก

3.2 หลักประกันที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องวาง

การยื่นขอรับใบอนุญาตธุรกิจนำเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะต้องส่งมอบหลักประกัน เพื่อประกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจ

นำเที่ยวที่ผู้ประกอบการนำเที่ยวมีอยู่กับนักท่องเที่ยวและหรือผู้ประกอบการท่องเที่ยวตามจำนวนที่กำหนด ดังนี้

- 1) ผู้ประกอบการนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ ต้องวางหลักประกันเป็นจำนวนหนึ่งหมื่นบาท
- 2) ผู้ประกอบการนำเที่ยวในประเทศ ต้องวางหลักประกันเป็นจำนวนห้าหมื่นบาท
- 3) ผู้ประกอบการนำเที่ยวต่างประเทศ (อินบาวด์) ต้องวางหลักประกันเป็นจำนวนหนึ่งแสนบาท
- 4) ผู้ประกอบการนำเที่ยวต่างประเทศ (เอาท์บาวด์) ต้องวางหลักประกันเป็นจำนวนสองแสนบาท

3.3 มัคคุเทศก์แบ่งเป็นสองประเภท ดังนี้

3.3.1 มัคคุเทศก์ทั่วไป หมายความว่า มัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานนำเที่ยวครอบคลุมในทุกสาขา

- 1) มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรสีบรอนซ์เงิน นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร
- 2) มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) บัตรสีบรอนซ์ทอง นำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

3.3.2 มัคคุเทศก์เฉพาะ หมายความว่า มัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานนำเที่ยวเฉพาะสาขา ได้แก่

- 1) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศเฉพาะพื้นที่) บัตรสีชมพู นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ สามารถนำเที่ยวได้เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ
- 2) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทยเฉพาะพื้นที่) บัตรสีฟ้า นำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย สามารถนำเที่ยวได้เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ
- 3) มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) บัตรสีเขียว นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ป่า
- 4) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม) บัตรสีแดง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปวัฒนธรรม วรรณคดีไทย ได้ทั่วราชอาณาจักร

5) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) บัตรสีส้ม นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ทางทะเล

6) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง) บัตรสีเหลือง นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ทางทะเลหรือเกาะต่างๆ โดยมีระยะห่างจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ไม่เกิน 40 ไมล์ทะเล

7) มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ) บัตรสีม่วง นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ระบุชื่อไว้บนบัตร

8) มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) บัตรสีน้ำตาล นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ทางด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดี เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมท้องถิ่นที่ระบุชื่อไว้ในบัตรเท่านั้น

4. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต

4.1 ใบอนุญาตธุรกิจนำเที่ยว

- 1) ธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ ฉบับละ 100 บาท
- 2) ธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ ฉบับละ 300 บาท
- 3) ธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ ฉบับละ 500 บาท

4.2 ใบอนุญาตมัคคุเทศก์

- 1) มัคคุเทศก์ทั่วไป ฉบับละ 200 บาท
- 2) มัคคุเทศก์เฉพาะ ฉบับละ 100 บาท

4.3 ใบแทนใบอนุญาตธุรกิจนำเที่ยว ฉบับละ 100 บาท

4.4 ใบแทนใบอนุญาตมัคคุเทศก์ ฉบับละ 50 บาท

4.5 การต่ออายุใบอนุญาต ครั้งละเท่ากับค่าธรรมเนียมสำหรับใบอนุญาตแต่ละฉบับ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง “การศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
ต่อพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551” กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว
และมัคคุเทศก์ต่อ พรบ.ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา โดยมี
วัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ต่อพระราชบัญญัติ
ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551

2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และสำรวจข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ปัญหาที่เกิด
จากการประกาศใช้พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551

โดยผู้ศึกษาได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อบังคับตามพระราชบัญญัติ
ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

- ส่วนที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์

ข้อมูลที่ท่านกรณาดตอบแบบสอบถามนี้ ไม่มีการระบุที่มาของผู้ตอบในแบบสอบถาม
ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลวิเคราะห์ผลในภาพรวม ผลการศึกษาครั้งนี้นอกจากจะเป็นประโยชน์ทางการศึกษา
แล้ว ยังจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อการเสนอความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
ในพื้นที่จังหวัดสงขลา เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
สาขาภาคใต้ เขต 1 กรมการท่องเที่ยว) นำผลการศึกษามาใช้ในการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาสาระของพระราชบัญญัติธุรกิจ
นำเที่ยวและมัคคุเทศก์ในการพิจารณาทบทวนปรับแก้เนื้อหาสาระของพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว
และมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 และเพื่อพัฒนามาตรฐานของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ให้
สูงขึ้น ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศในภาพรวม

ผู้ศึกษาขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดีของท่าน มา ณ
โอกาสนี้ ผู้วิจัยหรือเจ้าหน้าที่ที่จะกลับมาเก็บแบบสอบถามคืนในวันที่.....มีนาคม 2554 หาก
ท่านมีข้อสงสัยหรือสะดวกให้ผู้วิจัยเข้าสัมภาษณ์เวลาใดสามารถติดต่อผู้วิจัยได้ที่หมายเลข โทรศัพท์
081-1700878

.....

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าและมักคฤเทศก์

ต่อพระราชบัญญัติธุรกิจนำเข้าและมักคฤเทศก์ พ.ศ.2551

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. ชาย
2. หญิง

2.อายุ

1. 18 - 30 ปี 2. 31 - 40 ปี
3. 41 - 50 ปี 4. 51-60 5. 61 ปีขึ้นไป

3. จบการศึกษา

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 4. ปวส./อนุปริญญา 5. ปริญญาตรีขึ้นไป

4. เป็นผู้เกี่ยวข้องข้องประเภท

1. ผู้ประกอบธุรกิจนำเข้า
2. มักคฤเทศก์

5. ระยะเวลาที่ทำอาชีพนี้

1. 1-2 ปี 2. 3 - 5 ปี
3. เกิน 5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี 4. 10 ปีขึ้นไป

6. ประเภทของธุรกิจนำเข้าที่จดทะเบียนเป็นเจ้าของหรือร่วมงานด้วย ตอบเพียงข้อเดียว

1. ต่างประเทศ (เอาท์บาวด์) 2. ต่างประเทศ (อินบาวด์)
3. ในประเทศ 4. เฉพาะพื้นที่

7. ธุรกิจนำเข้านี้ร่วมลงทุนกับต่างประเทศหรือไม่

1. ร่วม (ระบุสัญชาติ.....)
2. ไม่ร่วม

8. จำนวนทุนจดทะเบียนของธุรกิจนำเข้าที่แจ้งกับกระทรวงพาณิชย์ (กรณีผู้ประกอบธุรกิจนำเข้า
เกี่ยวข้องเป็นนิติบุคคล)

1. ต่ำกว่า 1,000,000 บาท 2. 1,000,000 - 3,000,000 บาท
3. 3,000,001 - 5,000,000 บาท 4. มากกว่า 5,000,000 บาท
5. ไม่เกี่ยวข้อง/ไม่มีข้อมูล

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อบังคับตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

9. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่กฎหมายกำหนดให้ธุรกิจนำเที่ยวมี 4 ประเภท ตามข้อ 6 ได้แก่ เฉพาะพื้นที่, ในประเทศ, ต่างประเทศ (อินบาวด์) และต่างประเทศ (เอาท์บาวด์)

1. เห็นด้วย
2. ไม่เห็นด้วย เพราะ.....
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ควรมี.....ประเภท ได้แก่.....
.....
.....

10. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่ควรยกเลิกธุรกิจนำเที่ยวประเภทเฉพาะพื้นที่ โดยนำไปรวมกับธุรกิจนำเที่ยวประเภทในประเทศ และกำหนดหลักประกันที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องวางไว้กับกรมการท่องเที่ยวให้สูงขึ้น

1. เห็นด้วย
2. ไม่เห็นด้วย เพราะ.....
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

11. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่ใบอนุญาตธุรกิจนำเที่ยวไม่มีกำหนดวันหมดอายุ

1. เห็นด้วย
2. ไม่เห็นด้วย เพราะ.....
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ควรมีอายุ.....ปี เนื่องจาก.....
.....
.....

12. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่กฎหมายกำหนดให้ธุรกิจนำเที่ยวต้องชำระค่าธรรมเนียมการประกอบธุรกิจนำเที่ยวทุกสองปี

1. เห็นด้วย
2. ไม่เห็นด้วย เพราะ.....
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ควรชำระทุก.....ปี เนื่องจาก.....
.....
.....

13. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่กฎหมายกำหนดว่า หากไม่ชำระค่าธรรมเนียมตามข้อ 12 ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้เสียเงินเพิ่มอีกร้อยละสองต่อเดือน และถ้าพ้นสามเดือนนับจากวันครบกำหนดชำระค่าธรรมเนียมแล้วยังมิได้ชำระ ให้นำทะเบียนฯ สั่งพักใช้ใบอนุญาตดังกล่าวจนกว่าจะชำระค่าธรรมเนียมและเงินเพิ่ม ซึ่งต้องไม่เกินหกเดือนนับแต่วันสั่งพักใช้ใบอนุญาต
1. เห็นด้วย
 2. ไม่เห็นด้วย เพราะ.....
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
14. จากข้อ 13 ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่กฎหมายกำหนดว่า เมื่อพ้นกำหนดหกเดือนนับจากวันสั่งพักใช้ใบอนุญาตแล้ว ถ้าผู้ถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยวยังมีได้ชำระค่าธรรมเนียมและเงินเพิ่มตามข้อ 13 ให้นำทะเบียนสั่งเพิกถอนใบอนุญาต
1. เห็นด้วย
 2. ไม่เห็นด้วย เพราะ.....
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
15. ท่านคิดว่าหลักประกันที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าเที่ยวประเภทเอาท์บาวด์ต้องวางไว้กับกรมการท่องเที่ยว เพื่อประกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ควรมีจำนวนเท่าไร
1. 1 แสนบาท
 2. 2 แสนบาท (ตามที่กฎหมายกำหนด)
 3. 3-5 แสนบาท
 4. 500,001 – 1,000,000 บาท
 5. มากกว่า 1 ล้านบาท
16. ท่านคิดว่าหลักประกันที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าเที่ยวประเภทอินบาวด์ต้องวางไว้กับกรมการท่องเที่ยว เพื่อประกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ควรมีจำนวนเท่าไร
1. 1 แสนบาท (ตามที่กฎหมายกำหนด)
 2. 2 แสนบาท
 3. 3 แสนบาท
 4. 4 แสนบาท
 5. 5 แสนบาท

17. ท่านคิดว่าหลักประกันที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวประเภทในประเทศต้องวางไว้กับกรมการท่องเที่ยว เพื่อประกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ควรมีจำนวนเท่าไร
1. 5 หมื่นบาท (ตามที่กฎหมายกำหนด) 2. 1 แสนบาท
3. 2 แสนบาท 4. 3 แสนบาท
18. ท่านคิดว่าหลักประกันที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวประเภทเฉพาะพื้นที่ต้องวางไว้กับกรมการท่องเที่ยว เพื่อประกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ควรมีจำนวนเท่าไร
1. 10,000 บาท (ตามที่กฎหมายกำหนด) 2. 20,000 – 30,000 บาท
3. 40,000 - 50,000 บาท 4. 60,000 – 100,000 บาท
19. บทกำหนดโทษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่แสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่าย ณ สถานที่ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ระบุไว้ในใบอนุญาต ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองพันบาท ท่านคิดว่าเหมาะสมหรือไม่
1. เหมาะสมดีแล้ว
2. ไม่เหมาะสม ควรปรับปรุงแก้ไขเป็น ปรับ.....บาท
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
20. ท่านคิดว่าการโฆษณารายการนำเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งกฎหมายกำหนดไว้ว่าต้องจัดทำเป็นเอกสารมีรายละเอียดอย่างน้อย 8 รายการ คือ
- (1) ชื่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว สถานที่ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และเลขที่ใบอนุญาต
(2) ระยะเวลาที่ใช้ในการนำเที่ยว
(3) ค่าบริการและวิธีการชำระค่าบริการ
(4) ลักษณะและประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง
(5) จุดหมายปลายทางและที่แวะพัก รวมทั้งสถานที่สำคัญในการนำเที่ยว
(6) ลักษณะและประเภทของที่พัก และจำนวนครั้งของอาหารที่จัดให้
(7) จำนวนมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว ในกรณีจัดให้มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยว
(8) จำนวนขั้นต่ำของนักท่องเที่ยวสำหรับการนำเที่ยวในกรณีมีเงื่อนไขว่าต้องมีนักท่องเที่ยวไม่น้อยกว่าจำนวนที่กำหนด
- รายการดังกล่าวเหมาะสมหรือมากเกินไปหรือน้อยเกินไป
1. เหมาะสมดีแล้ว
2. มากเกินไป ควรมีแค่.....รายการ

โปรดระบุเลขที่ชื่อของรายการที่ควรจะคงไว้.....

3. น้อยเกินไป ควรเพิ่มอีก.....รายการ

รายการที่ควรเพิ่ม คือ.....

21. จากข้อ 20 รายการที่ (7) จะเห็นได้ว่า กฎหมายเปิดช่องให้ในการจัดนำเที่ยวแต่ละครั้งไม่จำเป็นต้องมีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวในการเดินทางก็ได้ ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่กฎหมายไม่ได้บังคับให้มีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวในการเดินทางนำเที่ยวทุกทริป

1. เห็นด้วย

2. ไม่เห็นด้วย เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

22. ตามที่กฎหมายกำหนดว่า ในกรณีที่นักท่องเที่ยวชำระเงินค่าบริการแล้วไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ถ้ามีเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางได้เฉพาะตัว หรือมีเหตุให้ต้องยกเลิกการนำเที่ยวตามที่ได้โฆษณาไว้ ทั้งนี้โดยมิใช่ความผิดของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว กฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องจ่ายเงินคืนแก่นักท่องเที่ยวในอัตรา ดังนี้

(1) ถ้านักท่องเที่ยวแจ้งยกเลิกการเดินทางล่วงหน้าให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวทราบไม่น้อยกว่าสามสิบวันก่อนวันที่นำเที่ยว ให้คืนในอัตราร้อยละหนึ่งร้อยของเงินค่าบริการ

(2) ถ้านักท่องเที่ยวแจ้งยกเลิกการเดินทางล่วงหน้าให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวทราบไม่น้อยกว่าสิบห้าวันก่อนวันที่นำเที่ยว ให้คืนในอัตราร้อยละห้าสิบของเงินค่าบริการ

(3) ถ้านักท่องเที่ยวแจ้งยกเลิกการเดินทางล่วงหน้าให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวทราบน้อยกว่าสิบห้าวันก่อนวันที่นำเที่ยว ไม่ต้องคืนเงินค่าบริการ

โดยกฎหมายกำหนดเพิ่มเติมว่า ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวสามารถนำค่าใช้จ่ายที่ได้จ่ายจริงเพื่อการเตรียมการจัดนำเที่ยว ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการจองวีซ่า ค่ามัดจำของบัตรโดยสารเครื่องบิน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่จำเป็น มาหักจากเงินค่าบริการที่ต้องจ่ายคืนตามข้อ (1) และ (2) ได้

ท่านเห็นด้วยกับอัตราเงินที่ต้องจ่ายคืนดังกล่าวหรือไม่

1. เห็นด้วย
2. ไม่เห็นด้วย เพราะ.....
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
-
-
23. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่กฎหมายกำหนด ให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีการประกันอุบัติเหตุ ให้แก่นักท่องเที่ยวมัณฑุเทศ์และผู้นำเที่ยวในระหว่างเดินทาง โดยไม่มีข้อยกเว้นให้กับนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติที่ทำการประกันอุบัติเหตุส่วนตัวที่อ้างว่ากรมธรรม์คุ้มครองการเดินทางครั้งนี้แล้ว
1. เห็นด้วย
2. ไม่เห็นด้วย เพราะ.....
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
-
24. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่กฎหมายกำหนดให้มีกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว เป็นเงินทกรองจ่าย ให้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งได้รับความเสียหายจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง เกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวหรือตามที่ได้โฆษณาหรือรับรองไว้กับนักท่องเที่ยว โดยที่ผู้ประกอบการ ให้นำเที่ยวผู้ทำความเสียหายต้องส่งเงินชดใช้คืนกองทุน
1. เห็นด้วย
2. ไม่เห็นด้วย เพราะ.....
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
-
-
25. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่กฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องจัดให้มีใบสั่งงานมัณฑุเทศ์ (JOB ORDER) ทุกครั้งที่ส่งงานมัณฑุเทศ์ เพื่อให้นายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ การดำเนินงาน
1. เห็นด้วย
2. ไม่เห็นด้วย เพราะ.....
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
-
-

26. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่กฎหมายกำหนดให้มัคคุเทศก์ประเภททั่วไปและผู้นำเที่ยวได้รับค่าตอบแทน
ไม่ต่ำกว่าหนึ่งพันบาทต่อวันการนำเที่ยว

1. เห็นด้วย
2. ไม่เห็นด้วย เพราะ.....
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ควรได้ค่าตอบแทนจำนวน.....บาทต่อวันการนำเที่ยว
เนื่องจาก.....

27. บทกำหนดโทษตามมาตรา 83 กรณีผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตาม

- (1) ระเบียบคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ว่าด้วยมาตรฐานการประกอบธุรกิจนำเที่ยว
และมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวที่จะพึงปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว
และความรับผิดชอบที่มีต่อนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตลอดจนค่าตอบแทน
หรือความคุ้มครองที่มัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยวจะพึงได้รับจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว พ.ศ.2553
- (2) การจัดทำเอกสารรายการนำเที่ยวมีรายละเอียดไม่ครบ 8 รายการตามที่กฎหมายกำหนด
- (3) ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวไม่คืนเงินที่นักท่องเที่ยวชำระไว้แล้ว หรือคืนไม่ครบ กรณีนักท่องเที่ยว
ไม่ประสงค์จะเดินทาง เนื่องจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวให้ผิด
ไปจากที่ได้โฆษณาหรือชี้ชวนไว้

ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่กฎหมายกำหนดบทลงโทษไว้ว่า ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ห้าพันบาท
ถึงห้าหมื่นบาท

1. เห็นด้วย
2. ไม่เห็นด้วย เพราะ.....
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมควรปรับจำนวน.....บาท เนื่องจาก.....

28. บทกำหนดโทษสำหรับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่มีใบอนุญาต หรือประกอบธุรกิจนำเที่ยว
ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท
หรือทั้งจำทั้งปรับ ท่านคิดว่าเหมาะสมหรือไม่

1. เหมาะสมดีแล้ว
2. ไม่เหมาะสม ควรปรับปรุงแก้ไขเป็น จำคุก.....ปี และปรับ.....บาท
เพราะ.....
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

ส่วนที่เกี่ยวข้องกับมัลลเทศก์

29. ท่านคิดว่าข้อกำหนดคุณสมบัติของผู้ขอใบอนุญาตเป็นมัลลเทศก์เหมาะสมแล้วหรือควรปรับปรุงแก้ไข
1. เหมาะสมดีแล้ว
 2. ไม่เหมาะสม ควรปรับปรุงแก้ไข เพราะ.....
 สิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขคือ.....

30. ท่านคิดว่าขั้นตอนการขอใบอนุญาตเป็นมัลลเทศก์เหมาะสมแล้วหรือควรปรับปรุงแก้ไข
1. เหมาะสมดีแล้ว
 2. ไม่เหมาะสม ควรปรับปรุงแก้ไข เพราะ.....
 สิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขคือ.....

31. ท่านคิดว่าระยะเวลาของการใช้ใบอนุญาตสำหรับมัลลเทศก์ที่กำหนดไว้ 5 ปี เหมาะสมหรือควรปรับปรุงแก้ไข
1. เหมาะสมดีแล้ว
 2. ไม่เหมาะสม ควรแก้ไขเป็น.....ปี เพราะ.....
 สิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขคือ.....

32. ท่านคิดว่าใบอนุญาตมัลลเทศก์เฉพาะ ซึ่งมี 8 ชนิด ได้แก่
1. เฉพาะ (ต่างประเทศเฉพาะพื้นที่) บัตรสีชมพู
 2. เฉพาะ (ไทยเฉพาะพื้นที่) บัตรสีฟ้า
 3. เฉพาะ (เดินป่า)
 4. เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม)
 5. เฉพาะ (ทางทะเล)
 6. เฉพาะ (ทางทะเลชายฝั่ง)
 7. เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ)
 8. เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น)

เป็นจำนวนที่เหมาะสมหรือไม่

1. เหมาะสมดีแล้ว
 2. มากเกินไป สมควรจะมี.....ชนิด
 โปรแกรมเลขที่ชื่อของรายการที่ควรจะคงไว้.....

 3. น้อยไป ประเภทที่ควรเพิ่มคือ.....

33. ท่านคิดว่ามัลคฤเทศก์ที่จะยื่นขอต่ออายุใบอนุญาตควรต้องมีการอบรมความรู้เพิ่มเติมก่อนขอต่ออายุใบอนุญาตหรือไม่
1. ควร
 2. ไม่ควร เพราะ.....
 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
34. ในกรณีที่ท่านเห็นว่า การต่อใบอนุญาตควรมีการอบรมความรู้เพิ่มเติม ความรู้ที่ควรอบรม คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน
 2. ความรู้เกี่ยวกับประเพณีวัฒนธรรม
 3. ความรู้เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ
 4. ความรู้อื่นๆ (ระบุ).....
35. กรณีที่มีมัลคฤเทศก์พานักท่องเที่ยวไปซื้อของที่ระลึก หรือสิ่งของมีค่าแล้วปรากฏภายหลังว่า นักท่องเที่ยวได้สินค้าปลอม ท่านคิดว่าใครควรเป็นผู้รับผิดชอบ
1. มัลคฤเทศก์ เพราะ.....
 2. ร้านค้าที่จำหน่ายสินค้านั้น เพราะ.....
 3. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว เพราะ.....
 4. รับผิดชอบร่วมกันทั้งหมด เพราะ.....
 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

36. บทกำหนดโทษสำหรับมัลกุเทศก์ที่ไม่ติดบัตรประจำตัวมัลกุเทศก์ ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน
หนึ่งหมื่นบาท ท่านคิดว่าเหมาะสมหรือไม่

1. เหมาะสมดีแล้ว
2. ไม่เหมาะสม ควรปรับปรุงแก้ไขเป็น ปรับ.....บาท เพราะ.....

.....
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....
.....
.....

37. บทกำหนดโทษสำหรับมัลกุเทศก์ที่ไม่มีใบอนุญาต หรือทำหน้าที่มัลกุเทศก์ในระหว่างถูกสั่งพัก
ใช้ใบอนุญาต ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำ ทั้ง
ปรับ ท่านคิดว่าเหมาะสมหรือไม่

1. เหมาะสมดีแล้ว
2. ไม่เหมาะสม ควรปรับปรุงแก้ไขเป็น จำคุก.....ปี และปรับ.....บาท

เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

38. บทกำหนดโทษสำหรับมัลกุเทศก์ที่จ่ายเงินหรือให้ประโยชน์อื่นใดแก่ผู้ประกอบการกิจการเที่ยว
หรือบุคคลอื่นใด หรือยอมตนเข้ารับผิดชอบในค่าใช้จ่ายทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อให้ได้มาซึ่ง
การนำนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยว (หรือจ่ายเงินซื้อหัวนักท่องเที่ยวนั่นเอง) ต้องระวางโทษจำคุก
ไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ท่านคิดว่าเหมาะสมหรือไม่

1. เหมาะสมดีแล้ว
2. ไม่เหมาะสม ควรปรับปรุงแก้ไขเป็น จำคุก.....ปี และปรับ.....บาท

เนื่องจาก.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

39. ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ว่า สำหรับความผิดที่มีโทษปรับสถานเดียวหรือมีโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน ไม่ว่าจะมิโทษปรับเป็นจำนวนเท่าใด ให้นำทะเบียนฯ กำหนดเงินค่าปรับ ดังนี้

- (1) ในความผิดครั้งแรกต้องทำการเปรียบเทียบไม่น้อยกว่าหนึ่งในสี่ของอัตราโทษปรับขั้นสูงสุดของการกระทำความผิดนั้น
- (2) ความผิดในครั้งที่สอง ต้องทำการเปรียบเทียบไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของอัตราโทษปรับขั้นสูงสุดของการกระทำความผิดนั้น
- (3) ความผิดในครั้งที่สาม ต้องทำการเปรียบเทียบไม่น้อยกว่าสามในสี่ของอัตราโทษปรับขั้นสูงสุดของการกระทำความผิดนั้น
- (4) ความผิดในครั้งที่สี่เป็นต้นไป ต้องทำการเปรียบเทียบในอัตราโทษปรับขั้นสูงสุดของการกระทำความผิดนั้น

ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่กฎหมายกำหนดการเปรียบเทียบไว้เช่นนั้น

1. เห็นด้วย
2. ไม่เห็นด้วย เพราะ.....
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

40. ท่านคิดว่าพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ควรขยายขอบเขตของการบังคับใช้กฎหมายไปยังอุตสาหกรรมต่อเนื่องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทุกชนิด เช่น โรงแรม ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก กิจการขนส่ง เป็นต้น ไม่ใช่ควบคุมแต่เฉพาะบริษัทท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์เท่านั้น หรือไม่

1. ควร
2. ไม่ควร เพราะ.....
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

41. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่ในปี พ.ศ.2558 ประเทศไทยจะเปิดเขตการค้าเสรี (Free Trade Agreement) ซึ่งมีผลให้คนต่างชาติสามารถมาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์และทำธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยได้

1. เห็นด้วย
2. ไม่เห็นด้วย เนื่องจาก.....

.....
 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

42. พรบ. ธุรกิจนำเที่ยวฯ กฎกระทรวง ระเบียบ ประกาศ และคำสั่งของคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวฯ ปัจจุบันไม่ครอบคลุมเนื้อหาสาระสำคัญในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์หรือธุรกิจนำเที่ยวในเรื่องใดสมควรปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมในเรื่องอะไร

เนื้อหาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์	เนื้อหาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว
ไม่ครอบคลุมเนื้อหาสาระในเรื่อง	ไม่ครอบคลุมเนื้อหาสาระในเรื่อง
ควรปรับปรุงแก้ไขในเรื่อง	ควรปรับปรุงแก้ไขในเรื่อง

เนื้อหาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์	เนื้อหาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว
ควรเพิ่มเติมในเรื่อง	ควรเพิ่มเติมในเรื่อง

43. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็น

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	นางสาววีณา ลาภจตุรภูษ		
รหัสประจำตัวนักศึกษา	5210521588		
วุฒิการศึกษา			
	วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
	บริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาอุตสาหกรรมบริการ)	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	2533

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ตำแหน่ง	นายทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมักคุเทศก์ สาขาภาคใต้เขต 1
สถานที่ทำงาน	สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมักคุเทศก์ สาขาภาคใต้เขต 1 7-15 ถนนจตุรทิศ 1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
สังกัด	กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา