

✧ ธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ ✧

ในปัจจุบัน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว จะเห็นได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทยในแต่ละปี มีไม่ต่ำกว่า 7 ล้านคน อุตสาหกรรมนี้ทำรายได้ให้กับประเทศถึง 2 แสนล้านบาทต่อปี ธุรกิจนำเที่ยวจึงเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการเติบโต และสำหรับผู้สนใจจะทำธุรกิจนำเที่ยว ควรศึกษาข้อมูลดังต่อไปนี้ ไว้ประกอบการตัดสินใจ

1. คุณสมบัติของผู้ประกอบการ

➤ รักการท่องเที่ยวเป็นชีวิตจิตใจ

ผู้ประกอบการควรชอบเดินทางไปตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อชมทัศนียภาพตามแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ เช่น ป่าไม้ น้ำตก ทะเล เกาะ เป็นต้น

➤ มีความรู้พื้นฐานในธุรกิจนำเที่ยว และติดตามความเคลื่อนไหวของธุรกิจนี้อยู่ตลอดเวลา

ผู้ประกอบการต้องมีความรู้ในเรื่องการท่องเที่ยว มีข้อมูลการเดินทาง สถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร โรงแรม แหล่งซื้อขายของที่ระลึก ฯลฯ รวมทั้งผู้ประกอบการควรติดตามข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ เช่น ข้อมูลส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ทางหน่วยงานรัฐบาล และภาคเอกชนได้จัดทำไว้

➤ มีความรู้ ความเข้าใจทางด้านวัฒนธรรมและภาษา

ผู้ประกอบการต้องเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม ภาษา ขนบธรรมเนียม ประเพณีของแต่ละท้องถิ่น และผู้ประกอบการควรสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

➤ เป็นนักวางแผนที่ดี

ผู้ประกอบการจะต้องวางแผนการจ้ดนำเที่ยว โดยจัดเตรียมศึกษาเส้นทางที่จะไป ที่พัก ร้านอาหารที่จะแวะรับประทาน ร้านขายของที่ระลึก รวมถึงการจัดเตรียมพนักงานไว้คอยแนะนำและอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว

➤ มีใจรักการให้บริการ

เนื่องจากการนำเที่ยวนี้เป็นธุรกิจประเภทบริการ ผู้ประกอบการจึงควรมีใจรักในการ

ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ จริงใจ เป็นกันเอง และสร้างสัมพันธภาพที่ดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และแวะเวียนกลับมาใช้บริการอีก

2. การติดต่อกับหน่วยงานราชการ

➤ หน่วยงานท้องถิ่น

❑ การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

ผู้ประกอบการสามารถติดต่อขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้ที่สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กทม. ส่วนต่างจังหวัด ผู้ประกอบการสามารถติดต่อได้ที่สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ประจำภูมิภาค

วิธีการ / ขั้นตอนการขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

คุณสมบัติของผู้ขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว (เฉพาะกรณีกิจการคนเดียว)

- สัญชาติไทย
- มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์
- มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรไทย
- ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- ไม่เป็นคนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- ไม่เคยได้รับโทษจำคุก โดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก
- ไม่เป็นผู้อยู่ระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต
- ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาต

เอกสารที่ใช้ยื่นขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

- แบบคำขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว
- บัตรประจำตัวประชาชน พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
- สำเนาทะเบียนบ้าน พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
- รูปถ่าย ขนาด 7.60 ซม. x 12.70 ซม. จำนวน 2 รูป
- แผนที่โดยสังเขปแสดงที่ตั้งสำนักงาน
- หลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองสถานที่ที่ใช้เป็นสำนักงาน
- หนังสือมอบอำนาจ (กรณีมอบอำนาจ) และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

ระยะเวลาในการดำเนินการ

เมื่อผู้ประกอบการได้ยื่นเอกสารการขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวแล้ว นายทะเบียนจะต้องแจ้งการออกหรือไม่ออกใบอนุญาตให้ทราบภายใน 60 วัน นับแต่วันที่รับคำขอ

รับใบอนุญาต ในกรณีที่นายทะเบียนออกใบอนุญาต ทางกรมจะมีหนังสือแจ้งให้ผู้ขอรับใบอนุญาตทราบ เพื่อมารับใบอนุญาตจากนายทะเบียนและวางหลักประกันภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง ถ้าผู้ขอรับใบอนุญาตไม่มารับใบอนุญาตภายในเวลาดังกล่าวโดยไม่แจ้งเหตุผลหรือข้อขัดข้องให้นายทะเบียนทราบให้นายทะเบียนยกเลิกการออกใบอนุญาตนั้นได้ทันที

*** ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวมีอายุ 2 ปี นับแต่วันที่ออกใบอนุญาต ***

ค่าธรรมเนียมและหลักประกันใบอนุญาตการประกอบธุรกิจนำเที่ยว

- ค่าธรรมเนียมเฉพาะพื้นที่ ฉบับละ 100 บาท + หลักประกันจำนวน 10,000 บาท
- ค่าธรรมเนียมในประเทศ ฉบับละ 300 บาท + หลักประกันจำนวน 50,000 บาท

สถานที่ขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

กรุงเทพฯ และจังหวัดภาคกลาง ยื่นขอ ณ สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กทม.
จังหวัดอื่น ยื่นขอ ณ สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ประจำภูมิภาค

ภาคเหนือ ตั้งอยู่ที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ภาคใต้ฝั่งตะวันออก ตั้งอยู่ที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ภาคใต้ฝั่งตะวันตก ตั้งอยู่ที่อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตั้งอยู่ที่อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

*** ถ้าต้องการทราบรายละเอียดการขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว สำหรับกิจการประเภทอื่น ๆ ผู้ประกอบการสามารถศึกษารายละเอียดได้ที่ <http://www.tat.or.th/tbgr/act/act2.html> ***

การชำระภาษีป้าย

การยื่นขอติดตั้งป้ายและชำระภาษีป้าย ติดต่อที่ฝ่ายรายได้ สำนักงานเขต

ผู้ประกอบการสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ http://www.bma.go.th/html/body_page422.html

ส่วนต่างจังหวัด ผู้ประกอบการสามารถติดต่อได้ที่สำนักงานเทศบาล หรือที่ทำการ อ.บ.ต.

กรมทะเบียนการค้า เพื่อจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ

ในการจัดตั้งธุรกิจ ผู้ประกอบการสามารถติดต่อขอจดทะเบียนได้ที่สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 1 – 7 สำนักทะเบียนธุรกิจ กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ ส่วนต่างจังหวัด ผู้ประกอบการสามารถขอจัดตั้งได้ที่สำนักงานทะเบียนการค้าจังหวัด

ขั้นตอนการดำเนินการ

โดยทั่วไป กฎหมายกำหนดไว้ว่าผู้ประกอบการด้านบริการ ไม่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ ต่อกรมทะเบียนการค้า เว้นแต่ว่าภายในสำนักงานจะมีการค้าขายอื่น ๆ ด้วย

- การจัดตั้งธุรกิจ / รูปแบบธุรกิจ
- รายละเอียดการจัดตั้ง / การขออนุญาต ผู้ประกอบการศึกษารายละเอียดได้ที่

www.ismed.or.th/knowledge/alpha/body1/body1.htm หรือที่

กรมทะเบียนการค้า <http://www.thairegistration.com/thai/serviceplace/detail4.phtml>

➤ กรมสรรพากร เพื่อดำเนินการด้านภาษี

ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ประกอบการสามารถติดต่อขอชำระภาษีได้ที่สรรพากรเขต หรือสรรพากรเขตสาขา ส่วนต่างจังหวัด ผู้ประกอบการสามารถติดต่อได้ที่สรรพากรอำเภอหรือสรรพากรอำเภอสาย

- การเสียภาษีเงินได้ และภาษีมูลค่าเพิ่ม
- การชำระภาษี ผู้ประกอบการศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

www.ismed.or.th/knowledge/alpha/body1/body1.htm

หรือที่กรมสรรพากร <http://www.rd.go.th>

3. การตลาด

3.1 ภาพรวมทางด้านตลาด

❖ สถานการณ์ภาพรวมการท่องเที่ยว

ในช่วงปี 2541 – 2543 การท่องเที่ยวไทยถือเป็นตัวจักรสำคัญที่ทำให้เศรษฐกิจไทยฟื้นตัว โดยสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก และยังมีส่วนช่วยกระตุ้นการผลิตในสาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

แม้ในปี 2544 ภายหลังจากก่อวินาศกรรมในสหรัฐอเมริกา จะเป็นผลให้การท่องเที่ยวไทยลดลงอย่างเห็นได้ชัด แต่พอถึงช่วงต้นปี 2545 สถานการณ์ต่างๆ เริ่มคลี่คลายในทิศทางดีขึ้น ส่วนหนึ่งเป็นเพราะประเทศไทยได้จัดโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มใจต่อความปลอดภัยในประเทศไทย รวมถึงการจัดกิจกรรมในช่วงเทศกาลต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนส่งเสริมบรรยากาศการท่องเที่ยวของไทยให้คึกคัก และดึงดูดนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยคาดการณ์ว่า สถานการณ์การท่องเที่ยวของไทยในปี 2545 – 2547 จะกลับมาฟื้นตัวดีขึ้นกว่าเดิม คือมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยต่อปีประมาณร้อยละ 6 ดังนั้น **ในปี 2545 ประเทศไทยจะได้รับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศทั้งสิ้น 10.50 ล้านคน** และในปี 2547 สูงถึง 11.80 ล้านคน สำหรับด้านรายได้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยคาดว่า **ในปี 2545 – 2546 ประเทศไทยจะได้รับรายได้จากการท่องเที่ยวจำนวน 323,400**

ล้านบาท และในปี 2547 จะได้รับรายได้ถึง 402,000 ล้านบาท ในขณะเดียวกัน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยยังส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศอีกด้วย

จากภาพรวมเหล่านี้ สะท้อนให้เห็นว่าตลาดธุรกิจนำเที่ยวในประเทศยังมีช่องทางโอกาสอยู่ไม่น้อย

3.2 กลุ่มลูกค้าและพฤติกรรมของลูกค้า

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธุรกิจนำเที่ยว แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มลูกค้าระดับ A คือ กลุ่มลูกค้าที่มีระดับรายได้สูง มีฐานะทางการเงินดี มีอำนาจการซื้อสูง ชอบบริการที่ดี มีระดับราคาไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการพิจารณา กลุ่มลูกค้าระดับ A ได้แก่ ผู้บริหาร นักการเมือง เจ้าของกิจการ เป็นต้น กลุ่มลูกค้าระดับนี้จะเป็นกลุ่มเป้าหมายของบริษัทนำเที่ยวขนาดใหญ่ ที่มีชื่อเสียงด้านการบริการที่ดี
2. กลุ่มลูกค้าระดับ B คือ กลุ่มลูกค้าที่มีระดับรายได้ปานกลาง ฐานะทางการเงินอยู่ในเกณฑ์ที่ดี แต่ราคาก็เป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาเช่นกัน กลุ่มลูกค้าระดับนี้มักจะเปรียบเทียบระหว่างราคากับการบริการ กลุ่มลูกค้าระดับ B ได้แก่ พนักงานบริษัท ข้าราชการ นักวิชาการ เป็นต้น กลุ่มลูกค้าระดับนี้มักใช้บริการของบริษัทนำเที่ยวขนาดกลางไปจนถึงขนาดใหญ่
3. กลุ่มลูกค้าระดับ C คือ กลุ่มลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่ำ ฐานะทางการเงินไม่ค่อยดีนัก และจะใช้ราคาในการตัดสินใจโดยไม่ค่อยคำนึงถึงเรื่องบริการ กลุ่มลูกค้าระดับ C ได้แก่ นักเรียน / นักศึกษา แม่บ้าน พนักงานโรงงาน เป็นต้น ดังนั้น การจัดส่งเสริมการขายไม่ว่าจะเป็นการลดราคาหรือการจัดโปรโมชั่นพิเศษจึงดึงดูดคนกลุ่มนี้ได้ไม่น้อย กลุ่มลูกค้าระดับ C มักใช้บริการของบริษัทนำเที่ยวขนาดเล็ก

สำหรับพฤติกรรมของลูกค้า สามารถแบ่งตามประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยวได้ ดังนี้

❖ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย

- บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ปี 2542 ได้ทำการสำรวจพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวไทย พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่จะใช้เวลาในช่วงวันหยุดที่ติดต่อกันหลายวัน เดินทางท่องเที่ยวไปต่างจังหวัด โดยส่วนใหญ่จะเดินทางไปเที่ยวกันเอง เพราะค่าใช้จ่ายถูกกว่าซื้อรายการนำเที่ยวจากบริษัททัวร์ และมีความเป็นอิสระในการแวะเที่ยวแต่ละแห่งได้ตามต้องการ ค่าใช้จ่ายของการเดินทางท่องเที่ยวลักษณะนี้จะอยู่ในระดับเฉลี่ยคนละ 500 – 1,500 บาท

ส่วนผู้ที่เดินทางไปเที่ยวโดยซื้อรายการนำเที่ยวจากบริษัททัวร์มักต้องการไปร่วมงาน ประเพณีต่าง ๆ หรือเดินทางไปเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลยอดนิยมทั้งหลาย เพราะผู้เดินทางมักประสบปัญหาด้านการจองตั๋วและห้องพัก ดังนั้น การเดินทางไปกับบริษัททัวร์ จะสะดวกทั้งในเรื่องของการเดินทางและที่พัก ค่าใช้จ่ายของการเดินทางท่องเที่ยวลักษณะนี้อยู่ในระดับเฉลี่ยคนละ 3,000 – 5,000 บาท

- บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ปี 2543 ชี้ว่า แหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากกลุ่มนักท่องเที่ยวคนไทยในช่วงเทศกาลต่าง ๆ คือ แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดทางภาคเหนือตอนบน และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน เพชรบูรณ์ เลย และนครราชสีมา นอกจากนี้ยังรวมถึงแหล่งท่องเที่ยวชายทะเล อาทิ พัทยา ระยอง ตราด ชะอำ หัวหิน ภูเก็ต กระบี่ พังงา และสมุย ส่วนแหล่งท่องเที่ยวระยะใกล้แบบไม่ค้างคืน จังหวัดในภาคกลางที่ได้รับความนิยม ได้แก่ กาญจนบุรี นครปฐม พระนครศรีอยุธยา สระบุรี และลพบุรี เป็นต้น

- นอกจากการท่องเที่ยวแบบทั่วไปแล้ว การท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมค่อนข้างมากในปัจจุบัน คือการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หรือการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรทางธรรมชาติและสภาพแวดล้อม ปัจจุบัน ผู้คนส่วนใหญ่หันมาท่องเที่ยวประเภทนี้กันมากขึ้น เพราะการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเน้นให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัส หรือมีประสบการณ์กับสภาพแวดล้อมธรรมชาติโดยตรง

❖ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

- บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ปี 2538 ระบุว่า นักท่องเที่ยวชาวเอเชียในแต่ละประเทศนิยมเดินทางไปพักผ่อนยังต่างประเทศในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับเทศกาลวันหยุดประจำปีของประเทศนั้นๆ เทศกาลวันหยุดประจำปีที่สำคัญของชาวเอเชีย เช่น
 - จีน ฮองกง ไต้หวัน : ช่วงเทศกาลตรุษจีน จัดเป็นวันหยุดระยะยาว ในช่วงนี้แหล่งท่องเที่ยวชั้นนำเอเชีย รวมทั้งไทยจะเนืองแน่นไปด้วยนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้
 - ญี่ปุ่น : ช่วงวันหยุดระยะยาวที่ชาวญี่ปุ่นนิยมเดินทางท่องเที่ยวต่างแดนกันมากเป็นพิเศษ ได้แก่ ช่วง “Golden Week” ประมาณต้นเดือนพฤษภาคม และอีกช่วงหนึ่ง คือ ช่วงวันหยุดสิ้นปีต่อเนื่องถึงวันขึ้นปีใหม่ ในแต่ละช่วงกินเวลาประมาณ 5 – 6 วัน หรืออาจหยุดยาวนานกว่านี้ หากติดกับเสาร์ – อาทิตย์

- **เกาหลีใต้**: เทศกาลวันหยุดระยะยาวของชาวเกาหลีใต้ ได้แก่ *ช่วงวันตรุษจีน และ วันขอบคุณพระเจ้าของชาวเกาหลี (Korean Thanksgiving Days)* ซึ่งตรงกับวันที่ 19 – 21 กันยายน
- **ฟิลิปปินส์**: มีวันหยุดระยะยาว 4 วัน ในช่วงปลายเดือนมีนาคม ที่เรียกว่า *“Holy Week”*

นักท่องเที่ยวชาวเอเชียโดยทั่วไปเป็นพวก Middle class จึงนิยมหาที่พักหรือโรงแรม ระดับ 2 – 3 ดาว ซึ่งอยู่ในแหล่งที่ใกล้สถานที่ช้อปปิ้งหรือแหล่งบันเทิง ทั้งนี้ เพราะนักท่องเที่ยวมีงบประมาณจำกัด ทำให้นักท่องเที่ยวต้องจัดสรรค่าใช้จ่ายด้านที่พักอาศัยที่ไม่แพงจนเกินไป

ชาวเอเชียมีรสนิยมการพักผ่อนหย่อนใจที่แตกต่างกับชาวตะวันตก เช่น ชาวเอเชียจะนิยมธรรมชาติและชายหาด ส่วนชาวตะวันตกจะสนใจในวัฒนธรรมและประเพณีของไทย

- บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ปี 2542 ชี้ว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติมีจุดประสงค์การท่องเที่ยวเพื่อการแสวงหาประสบการณ์จากความแตกต่างทางวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม การพบปะผู้คน ตลอดจนการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ นักท่องเที่ยวจะสนใจกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับศิลปะ วรรณกรรมและประเพณีไทยต่าง ๆ ค่อนข้างมาก
- บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ปี 2543 ชี้ว่า แหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในช่วงเทศกาลต่าง ๆ คือ แหล่งท่องเที่ยวทางชายทะเล เช่น เกาะพีพี อ่าวพระนาง เกาะเต่า เกาะลันตา (ทางภาคใต้) และเกาะช้าง (ทางภาคตะวันออก) ส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะเดินทางกันในช่วงฤดูร้อน ส่วนฤดูฝนและฤดูหนาว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะนิยมเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและธรรมชาติ ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย สามเหลี่ยมทองคำ สำหรับกาญจนบุรี นักท่องเที่ยวจะเดินทางไปตลอดทั้งปี เพื่อเข้าร่วมงาน Full Moon Party ซึ่งกำลังเป็นที่นิยมมากขึ้น แทนงาน Full Moon Party ที่เกาะพะงัน

สำหรับช่วงเวลาหรือฤดูกาลท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางมากที่สุด คือช่วงเดือน พฤศจิกายนถึงเดือนเมษายน และช่วงที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางท่องเที่ยวน้อยที่สุดจะอยู่ในช่วงเดือนพฤษภาคมถึงตุลาคม

3.3 การหาส่วนแบ่งการตลาด

✈ จำนวนธุรกิจนำเที่ยว (List of Licensed Travel Agents in Thailand)

จำนวนธุรกิจนำเที่ยวทั้งหมด (ประเทศไทย)	=	4,291	บริษัท
--	---	-------	--------

จำนวนธุรกิจนำเที่ยว (กรุงเทพฯ – ภาคกลาง)	=	2,041	บริษัท
จำนวนธุรกิจนำเที่ยว (ภาคเหนือ)	=	590	บริษัท
จำนวนธุรกิจนำเที่ยว (ภาคใต้) เขต 1	=	204	บริษัท
จำนวนธุรกิจนำเที่ยว (ภาคใต้) เขต 2	=	1,380	บริษัท
จำนวนธุรกิจนำเที่ยว (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)	=	76	บริษัท

แหล่งที่มา : ฝ่ายสถิติ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 16 มิถุนายน 2545

จากสถิติจำนวนธุรกิจนำเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่า ธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพฯ-ภาคกลางมีจำนวนมากที่สุด คือ 2,041 บริษัท รองลงมาเป็นธุรกิจนำเที่ยวภาคใต้เขต 2 และธุรกิจนำเที่ยวภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวนน้อยที่สุด

๒) การเพิ่มมูลค่าให้กับบริการ

- บริการรับ-ส่งฟรีจากบ้านถึงสนามบิน / โรงแรม
- บริการอาหารว่างในขณะเดินทาง หรือขณะทำกิจกรรมต่าง ๆ
- มีประกันอุบัติเหตุและประกันภัยชั้น 1 เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า
- บริการส่งตัวให้กับลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้าส่งจองตั๋วทางโทรศัพท์
- ตรวจเช็คสภาพรถ (กรณีบริการรถเช่า) จากช่างเครื่องยนต์ที่ชำนาญการทุกวัน
- ทำเอกสารแจกให้นักท่องเที่ยวได้ทราบถึงข้อมูลแหล่งที่ไปท่องเที่ยว หรือประวัติของแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ

3.4 ธุรกิจหลัก

- รับผิดชอบทัวร์หมู่คณะ / แพคเกจทัวร์ในประเทศ

ธุรกิจเสริม

- บริการให้เช่ารถทุกชนิด เช่น รถตู้ รถบัสปรับอากาศ เป็นต้น
- รับจองที่พัก - โรงแรม / รีสอร์ท
- จำหน่ายตั๋วเครื่องบิน
- รับผิดชอบประชุม / สัมมนาหมู่คณะ / จัดทัศนศึกษาออกสถานที่ / จัดสัมมนาการ
- รับทำ Work Permit , Re – entry ***
- รับผิดชอบการทำวีซ่าและศึกษาต่อต่างประเทศ
- บริการถ่ายภาพหรือถ่ายทำเทปวิดีโอ ในกรณีที่จัดสัมมนา หรือนำเที่ยวแบบหมู่คณะ

- รับผิดชอบกิจกรรมพิเศษ เช่น แรลลี่ วอร์คแรลลี่ เป็นต้น

*** (Work Permit คือ การขอหนังสืออนุญาตเข้ามาทำงานในประเทศ / Re – entry คือการขอต่ออายุสัญญาการทำงานในประเทศ ***

3.5. ส่วนผสมทางการตลาด

⇒ ผลิตภัณฑ์ / การบริการ

การบริการของบริษัทนำเที่ยว แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การบริการแบบแพคเกจทัวร์ (Package Tours)

เป็นการสร้างความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้า โดยที่ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลาในการติดต่อกับสถานที่พัก / โรงแรม หรือร้านอาหารต่าง ๆ ทางบริษัทนำเที่ยวจะจัดการให้เสร็จสรรพ ลูกค้าสามารถเลือกพักโรงแรมหรือรีสอร์ทที่ทางบริษัทได้ทำการติดต่อ (Contract) ไว้แล้ว การจัดแพคเกจทัวร์มักรวมค่าเดินทาง ค่าโรงแรม / ที่พัก ค่าอาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้อย่างครบครัน

2. การบริการแบบทัวร์เหมา (Group Tours)

การบริการแบบทัวร์เหมา หรือกรุ๊ปทัวร์ เป็นการบริการสำหรับลูกค้าที่ต้องการเดินทางเป็นหมู่คณะหรือสำหรับองค์กรต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์และผู้ช่วยจะคอยอำนวยความสะดวกให้ระหว่างเดินทาง บริษัทนำเที่ยวจะจัดทำตารางการเดินทาง พร้อมกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ไว้ เพื่อสร้างความประทับใจและความเพลิดเพลินให้กับลูกค้า

☉ ประเภทของการจัดนำเที่ยว แบ่งออกเป็น 5 ประเภทดังต่อไปนี้

- 1) การจัดนำเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) เป็นการนำเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ซาบซึ้งกับความงาม ความยิ่งใหญ่หรือความพิศวงของธรรมชาติ เช่น การชมนก การเดินป่า เป็นต้น
- 2) การจัดนำเที่ยวเพื่อการศึกษา (Educational Tourism) เป็นการนำเที่ยวที่ตอบสนองความสนใจศึกษาเรียนรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือฝึกทักษะอย่างใดอย่างหนึ่ง ในระหว่างการท่องเที่ยว เช่น การเรียนภาษา หรือการเรียนศิลปะ/หัตถกรรม เป็นต้น
- 3) การจัดนำเที่ยวเชิงสุขภาพพลานามัย (Health and Sport Tourism) เป็นการนำเที่ยวที่มุ่งเสริมสร้างความสมบูรณ์ทางร่างกายและจิตใจของนักท่องเที่ยวด้วย

กิจกรรมต่าง ๆ เช่น การเล่นกีฬา การบำรุงผิว การนวดตัว การฝึกสมาธิ การอาบน้ำแร่ การอบสมุนไพร เป็นต้น

- 4) การจัดทำเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม (Cultural Tourism) เป็นการนำเที่ยวที่มีจุดประสงค์ให้นักท่องเที่ยว ได้รับความรู้และความเพลิดเพลินจากการชมและสัมผัสศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น ศิลปะหรือมรดกทางประวัติศาสตร์ เช่น การชมพิพิธภัณฑ์หรือนิทรรศการงานศิลป์ เป็นต้น
- 5) การจัดทำเที่ยวเพื่อสัมผัสชาติพันธุ์และชีวิตวัฒนธรรมพื้นถิ่น (Ethnic Tourism) การนำเที่ยวประเภทนี้มุ่งตอบสนองนักท่องเที่ยวที่ต้องการสัมผัสชีวิตวัฒนธรรมท้องถิ่นของกลุ่มคนต่างวัฒนธรรมอย่างใกล้ชิด เช่น การไปท่องเที่ยวโดยอาศัยอยู่กับคนต่างวัฒนธรรมในช่วงเวลาหนึ่ง (Homestay)

∪ การพัฒนาการบริการ

การบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ไม่ควรมองข้าม จุดอ่อนของการท่องเที่ยวในประเทศไทยที่ถูกกล่าวถึง คือ การบริการที่ไม่สม่ำเสมอหรือไม่มีมาตรฐานในการบริการที่ดี ดังนั้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป ผู้ประกอบการควร

- ให้บริการที่รวดเร็ว และตรงต่อเวลาแก่ผู้มาใช้บริการ
- ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ จริงใจ ยืดหยุ่น และเป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการ
- สร้างมาตรฐานด้านการให้บริการและอัตราค่าบริการ

⇒ ราคา

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจด้านราคา

1. ต้นทุนการดำเนินงาน

ต้นทุนการดำเนินงานเป็นปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงอย่างมาก เนื่องจากต้นทุนบางตัวของธุรกิจนำเที่ยว เช่น ค่าที่พัก / โรงแรม มักขึ้นลงตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ดังนั้น ผู้ประกอบการควรกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจนในเรื่องของการตั้งราคา เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อบริษัทในภายหลัง

2. การแข่งขัน

สภาพการแข่งขันทั้งในปัจจุบันและในอนาคตเป็นปัจจัยสำคัญต่อการกำหนดราคา ดังนั้น ผู้ประกอบการจะต้องศึกษาถึงสภาพตลาดโดยรวม ศักยภาพของคู่แข่ง ตลอดจนสถานการณ์การแข่งขันในปัจจุบัน เพื่อเป็นอีกปัจจัยหนึ่งในการกำหนดราคา

3. ฤดูกาล

ผู้ประกอบการต้องพิจารณาถึงการจับตาเที่ยวแต่ละครั้งว่า สอดคล้องกับช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวหรือไม่ ช่วงฤดูกาลที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมากที่สุด หรือที่เรียกว่าช่วง High Season ราคาค่าบริการจะสูงขึ้น เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ชอบเดินทางท่องเที่ยวและมีวันหยุดในช่วงนี้ ส่วนช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางน้อยที่สุด หรือช่วง Low Season ราคาค่าบริการจะต่ำลง เพราะมีการแข่งขันด้านการตัดราคาระหว่างบริษัททัวร์ ตัวแทนจำหน่ายตั๋ว เครื่องบิน โรงแรม และที่พักต่างๆ

4. สภาพเศรษฐกิจ

เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อราคาค่าบริการของผู้ประกอบการโดยตรง เช่น การเกิดภาวะเงินฝืด ราคาของค่าบริการจะต่ำกว่าปกติ เพราะลูกค้าต้องประหยัดค่าใช้จ่าย หรือกรณีเกิดภาวะเงินเฟ้อ ต้นทุนการบริการย่อมสูงขึ้น เป็นต้น

⇒ ช่องทางจัดจำหน่าย

✍ ลักษณะทำเลที่ตั้ง

ผู้ประกอบการควรเลือกทำเลที่ตั้งให้เหมาะสม สะดวกต่อการเดินทางและการติดต่อส่วนภายในอาคาร ผู้ประกอบการควรตกแต่งให้ดูดี เครื่องมืออุปกรณ์ภายในสำนักงาน จะต้องทันสมัย สะอาด และอยู่ในสภาพที่ดี เพื่อสร้างความเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีของการบริการ

➤ การเลือกทำเลที่ตั้ง

- ตั้งอยู่ในย่านชุมชนเมือง (Downtown)
- ตั้งอยู่ในย่านสนามบิน / ท่าอากาศยาน (Airport)
- ตั้งอยู่ในย่านห้างสรรพสินค้า หรือศูนย์การค้าต่าง ๆ (Shopping Mall)
- ตั้งอยู่ในย่านโรงแรม หรือแหล่งที่มีนักท่องเที่ยวอาศัยอยู่จำนวนมาก เช่น สีสม สาทร สุรวงศ์ หรือแถวถนนข้าวสาร เป็นต้น

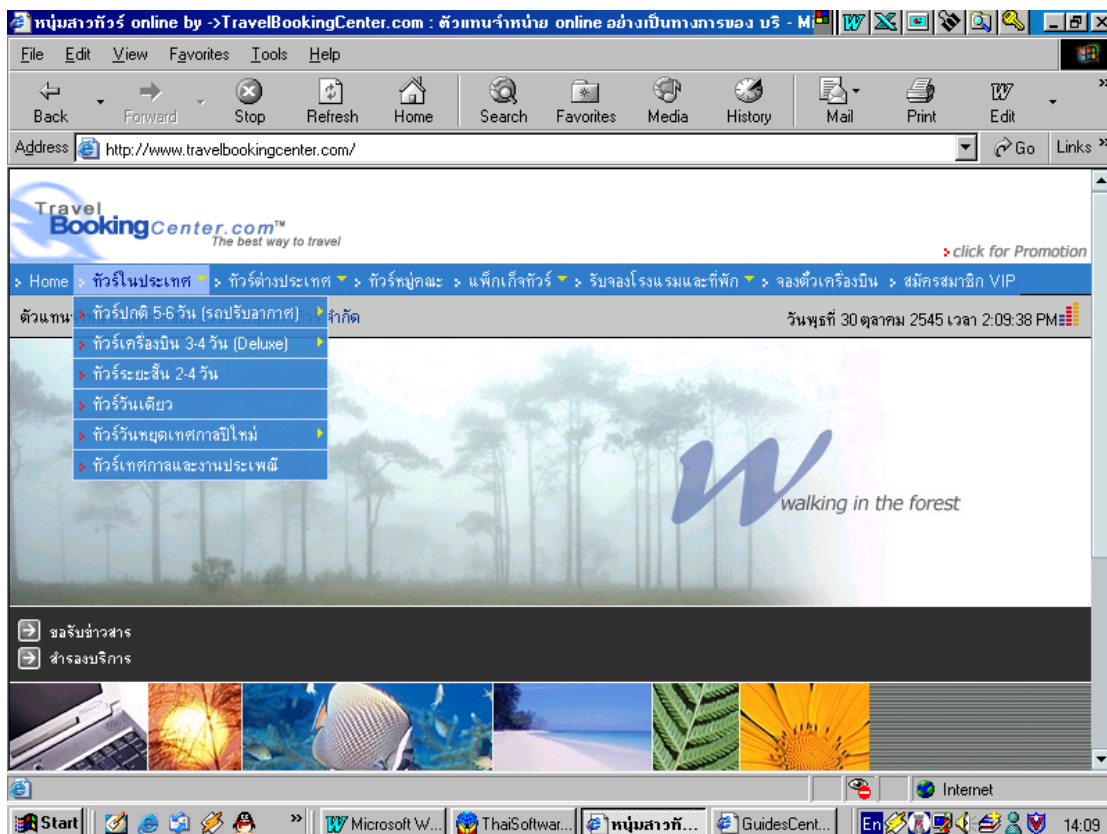
⇒ การส่งเสริมการตลาด

➤ การโฆษณา

◎ การโฆษณาผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ปัจจุบัน บริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ หันมาใช้กลยุทธ์การโฆษณาผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มความสะดวกรสบายในการบริการให้แก่ลูกค้า โดยที่ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมายังสำนักงาน ก็สามารถเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องการ รวมทั้งสามารถสำรวจราคา และวางแผนการเดินทางได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ ลูกค้ายังไม่ต้องกังวลว่า ถ้าสอบถามข้อมูลแล้วจะต้องซื้อหรือจองบริการท่องเที่ยวในทันที ในขณะที่ผู้ประกอบการสามารถทำการตลาดให้เข้าถึงตัวลูกค้าได้อย่างกว้างขวาง อีกทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายการติดต่อสื่อสาร และทำให้การประสานงานง่ายขึ้นอีกด้วย

ตัวอย่างเว็บไซต์ของบริษัทหนุ่มสาวทัวร์



◎ การโฆษณาตามนิตยสารเพื่อการท่องเที่ยว / หนังสือพิมพ์

การโฆษณาตามนิตยสารเพื่อการท่องเที่ยวต่าง ๆ จัดเป็นการเจาะกลุ่มลูกค้าผู้รักการ

ท่องเที่ยวโดยเฉพาะ วิธีนี้ใช้กันมานานและได้ผลดี ในปัจจุบันหนังสือ / นิตยสารการท่องเที่ยวหลายเล่มได้ส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจการท่องเที่ยวของไทย รวมทั้งนิตยสารที่ทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้จัดทำไว้

การส่งเสริมการขาย

☺ การจัดโปรโมชั่นพิเศษ

เช่น การมอบส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้า การจัดสะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัล หรือการแจกของขวัญในเทศกาลวันหยุดหรือวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันแม่แห่งชาติ วันปีใหม่ วันสงกรานต์ หรือฉลองครบรอบการก่อตั้งบริษัท เป็นต้น

ตัวอย่างการจัดโปรโมชั่นพิเศษ

โปรแกรมสุขภาพ 3 วัน 2 คืน

มอบส่วนลด 20 % แต่คุณแม่ที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป จากปกติ 4,000 บาท เหลือ 3,200 บาท (ที่พัก , อาหารสุขภาพ , ล้างพิษ , ฝึกสมาธิ , ซึ่กง , โยคะ , นวดกดจุด , อบสมุนไพร)

โปรโมชั่นพิเศษสำหรับเรือสตาร์ครุยซ์ เพื่อลูกค้าത്യัญ ทดแทนพระคุณแม่ ชื้อห้อง BAทริป เกาะสมุยวันที่ 11 – 14 สิงหาคมนี้ ชื้อให้คุณพ่อและคุณแม่ ได้แถมฟรี 2 ท่าน

ท่องเที่ยวเมืองกาญจนบุรี ที่พัก 1 คืนพร้อมอาหาร 4 มื้อ รวมกิจกรรมล่องแพ พาเที่ยวแคมป์ไฟ โดยวิทยากรมืออาชีพ พาเที่ยวถ้ำเขลย เกมสกีฬา และคาราโอเกะ ราคาพิเศษสุดเพียงท่านละ 950 บาทเท่านั้น

กิจกรรมศึกษาธรรมชาติ ล่องแก่งหินเพิง ท่องไพรเขาใหญ่ 2 วัน 1 คืน ราคาท่านละ 2,800 บาท ถ้าสมัครเป็นสมาชิกจะได้รับส่วนลดเหลือเพียงท่านละ 2,300 บาท (สมัครเป็นสมาชิกได้รับส่วนลดในการซื้อสินค้าอุปกรณ์แคมป์ปิ้ง รีสอร์ท / โรงแรม และอื่น ๆ อีกมากมาย)

BIRTHDAY PROMOTION ล่องใต้เที่ยวทะเลอันดามันเดินทางในช่วง 2 มิ.ย. - 31 ก.ค. 2545ฟรี! ค่าห้องพัก สำหรับผู้ที่เกิดในเดือน มิถุนายน และกรกฎาคมพิเศษ กระเป๋าสะพาย สำหรับทุกท่าน + GIFT VOUCHER (สำหรับเจ้าของวันเกิด)

3.5 สภาพการแข่งขัน

ปัจจุบัน การแข่งขันในธุรกิจนำเที่ยวที่ความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ผู้ประกอบการที่มีชื่อเสียงและครองตลาดมาช้านานจะเป็นผู้ได้เปรียบ ส่วนผู้ประกอบการรายใหม่ต้องใช้ความพยายามในหลาย ๆ ด้าน เพื่อดึงลูกค้าจากคู่แข่งซึ่งมีอยู่มาก

โดยส่วนใหญ่แล้ว ผู้ประกอบการมักเป็นคนในวงการที่แยกตัวออกมาตั้งกิจการของตนเอง และใช้ฐานลูกค้าประจำที่มีอยู่ขยายตลาดสู่ธุรกิจนำเที่ยว ผู้ประกอบการบางรายร่วมมือกับสายการบินหรือโรงแรมต่าง ๆ บางรายได้รับการสนับสนุนจากห้างสรรพสินค้า เหล่านี้ส่งผลให้ธุรกิจนำเที่ยวซึ่งมักจัดรายการนำเที่ยวแต่ละแห่งไม่แตกต่างกัน มีราคาถูกลง และขยายการบริการเพื่อรองรับความต้องการได้ตลอดทั้งปี ต่างจากเดิมที่ความต้องการท่องเที่ยวสูงเฉพาะช่วงปิดเทอม บริษัทนำเที่ยวชั้นนำหลายรายได้ตั้งบริษัทลูกขึ้นมา เพื่อรองรับตลาดระดับล่างที่ขยายตัวอย่างรวดเร็ว

ปัญหาหลักที่ผู้ประกอบการประสบ คือ ปัญหาด้านการตัดราคา การตัดราคาจะมีทั้งจากตัวแทนบริษัทที่ให้บริการด้านที่พัก ตัวเครื่องบิน หรือร้านอาหาร และการตัดราคาระหว่างบริษัทนำเที่ยวด้วยกัน สำหรับในกรณีแรก ตัวแทนบริษัทต่าง ๆ แย่งกันตัดราคา กรณีนี้จัดเป็นผลดีต่อกิจการ เพราะทำให้ผู้ประกอบการมีต้นทุนที่ต่ำลง แต่ถ้าเป็นในกรณีหลังคือ บริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ ตัดราคากันเอง กรณีนี้จะทำให้รายได้ของกิจการลดลง ดังนั้น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการบริการมากยิ่งขึ้น โดยจัดรายการนำเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ ที่น่าสนใจ และเจาะตลาดเฉพาะกลุ่มมากขึ้น เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

4. การผลิต / บริการ

บริษัทจัดนำเที่ยวมีขั้นตอนการดำเนินการ / การให้บริการ ดังต่อไปนี้

- 4.1. การวางแผนโปรแกรมท่องเที่ยว
- 4.2. การติดต่อ / ประสานงานกับสถานที่ต่าง ๆ
- 4.3. การจำหน่ายแพคเกจทัวร์/กรุ๊ปทัวร์
- 4.4. การเตรียมตัวก่อนออกเดินทาง
- 4.5. การบริการระหว่างเดินทาง
- 4.6. การบริการหลังการเดินทาง

4.7. การบริหารค่าใช้จ่าย

4.1. การวางแผนโปรแกรมท่องเที่ยว

ในกรณีที่เป็นการจัดนำเที่ยวแบบกรุ๊ปทัวร์ บริษัทจะต้องทำการวางแผนโปรแกรมท่องเที่ยว ดังนี้

- วางแผนโปรแกรมการท่องเที่ยว โดยเรียกประชุมและปรึกษาหารือกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การประชุมอาจเริ่มจากการกำหนดลักษณะการนำเที่ยวว่าจะจัดแบบใด เช่น จัดนำเที่ยวเชิงนิเวศ จัดนำเที่ยวเพื่อการศึกษา เป็นต้น
- กำหนดจุดหมายปลายทางที่จะเดินทางไป โดยศึกษาถึงแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมในหมู่นักท่องเที่ยว
- หลังจากทีวางแผนโปรแกรมเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วางแผนต้องจัดเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่รับผิดชอบทางด้านสถานที่พักหรือฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีคคุเทศก์ เพื่อสำรวจแหล่งท่องเที่ยว สถานที่พัก และร้านอาหารต่าง ๆ
- หารือร่วมกันอีกครั้งในเรื่องของการจัดหาแหล่งที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว เพื่อจัดทำโปรแกรมท่องเที่ยวขึ้นมา

4.2. การติดต่อ / ประสานงานกับสถานที่ต่าง ๆ

หลังจากทีวางแผนโปรแกรมเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ฝ่ายทัวร์ในประเทศหรือกรุ๊ปทัวร์จะจัดทำหนังสือเสนอต่อโรงแรมและร้านอาหาร เพื่อขอทำสัญญา (Contract) ในการส่งลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ณ โรงแรมและร้านอาหารนั้น ๆ โดยทางโรงแรมจะมอบส่วนลดให้กับบริษัทนำเที่ยว เพื่อเป็นค่าตอบแทนที่ส่งผู้ให้บริการให้ ส่วนเงื่อนไขและระยะเวลาในการทำสัญญาขึ้นอยู่กับโรงแรมแต่ละแห่งจะเป็นผู้กำหนด

โดยปกติแล้ว สถานที่พักต่าง ๆ จะให้ส่วนลดกับบริษัทนำเที่ยวที่ทำสัญญา (Contract) ไว้ประมาณ 20 – 40 % โดยเฉลี่ย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อตกลงกับทางโรงแรมและจำนวนนักท่องเที่ยวที่บริษัทนำเที่ยวส่งไปให้ คือ ถ้านักท่องเที่ยวมีจำนวนมาก ทางบริษัทนำเที่ยวก็จะได้รับส่วนลดมาก ส่วนร้านอาหารที่จะพาลูกค้าไปรับประทานอาหารนั้น ทางบริษัทนำเที่ยวจะต้องจองไว้ก่อนล่วงหน้า โดยทั่วไป ร้านอาหารจะให้ส่วนลดกับบริษัทนำเที่ยวไม่เกิน 20 % ของราคาอาหารในมือนั้นๆ

เมื่อทำสัญญาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ฝ่ายทัวร์ในประเทศหรือกรุ๊ปทัวร์จะต้องดูความเรียบร้อยของโปรแกรมทัวร์อีกครั้ง โดยการคำนวณต้นทุนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นค่าสถานที่พัก ค่าอาหาร ค่ามัคคุเทศก์ เพื่อนำมาเป็นตัวกำหนดราคาทัวร์ในแต่ละโปรแกรม หลังจากนั้น ผู้ประกอบการจึงนำโปรแกรมที่เสร็จสมบูรณ์แล้วพิมพ์ออกมาในรูปของแผ่นพับ เพื่อแจกให้กับลูกค้า

4.3. ขั้นตอนการจำหน่ายแพคเกจทัวร์ /กรุ๊ปทัวร์

การจำหน่ายแพคเกจทัวร์ให้ลูกค้า ประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

- พนักงานฝ่ายจำหน่ายแพคเกจทัวร์สอบถามถึงแหล่งท่องเที่ยวที่ลูกค้าต้องการเดินทาง โดยส่วนมาก บริษัทนำเที่ยวจะทำการเป็นแคตตาล็อก เพื่อให้ลูกค้าเลือกสถานที่พัก โรงแรมต่าง ๆ
- พนักงานฝ่ายจำหน่ายแพคเกจทัวร์เสนอสถานที่พัก / โรงแรมที่บริษัทได้ทำการติดต่อ (Contract) ไว้ โดยบริษัทจะมีที่พัก/โรงแรม พร้อมราคาค่าที่พักให้ลูกค้าเลือกหลายแห่ง
- เมื่อลูกค้าเลือกสถานที่พักแล้ว ทางฝ่ายจำหน่ายแพคเกจทัวร์จะโทรศัพท์สอบถามไปยังเจ้าหน้าที่ของโรงแรมเพื่อตรวจสอบห้องพัก หลังจากที่ทางโรงแรมตรวจสอบแล้วว่า มีห้องว่าง พนักงานฝ่ายจำหน่ายแพคเกจทัวร์จะตกลงกับลูกค้าในเรื่องการจ่าย ค่ามัดจำ
- ลูกค้าจ่ายค่ามัดจำ และทางฝ่ายจำหน่ายแพคเกจทัวร์ออกใบเสร็จรับเงิน (Voucher) พร้อมใบยืนยันการจองให้กับลูกค้า
- ฝ่ายจำหน่ายแพคเกจทัวร์ประสานงานไปยังสถานที่พัก เพื่อยืนยันวันและเวลาที่ลูกค้าจองห้องพัก

ส่วนการจำหน่ายแบบกรุ๊ปทัวร์ ขั้นตอนจะประกอบไปด้วย

- พนักงานฝ่ายจำหน่ายกรุ๊ปทัวร์สอบถามถึงแหล่งท่องเที่ยวที่ลูกค้าต้องการเดินทาง โดยบริษัทนำเที่ยวจะนำโปรแกรมท่องเที่ยวที่บริษัทจัดทำขึ้นเสนอให้กับลูกค้า
- พนักงานฝ่ายจำหน่ายกรุ๊ปทัวร์เสนอสถานที่ท่องเที่ยว เมื่อลูกค้าสนใจ จึงให้ลูกค้าทำการสำรองที่นั่งไว้ โดยจ่ายเงินค่ามัดจำ (ทางบริษัทจะออกทัวร์ได้ก็ต่อเมื่อจำนวนลูกค้าครบตามที่ต้องการ) การเที่ยวแบบกรุ๊ปทัวร์ ลูกค้าจะไม่สามารถเลือกสถานที่พัก ร้านอาหาร ทางบริษัทนำเที่ยวเป็นผู้กำหนดสิ่งเหล่านี้ให้
- เมื่อจำนวนลูกค้าครบตามที่บริษัทต้องการ ทางฝ่ายจำหน่ายกรุ๊ปทัวร์จะโทรศัพท์สอบถามไปยังที่พัก/โรงแรมที่ได้ติดต่อ (Contract) ไว้ เพื่อจองที่พัก / โรงแรม และร้านอาหาร
- ฝ่ายจำหน่ายกรุ๊ปทัวร์ติดต่อไปยังลูกค้าอีกครั้ง เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จำนวนกรุ๊ปทัวร์ที่ลูกค้าสำรองที่นั่งไว้ครบแล้ว และให้ลูกค้านำเงินส่วนที่เหลือมาชำระ (ถ้ากรุ๊ปทัวร์มีจำนวนลูกค้าไม่ถึงตามที่กำหนด ทางพนักงานควรแจ้งให้ลูกค้าเปลี่ยนกรุ๊ปทัวร์ใหม่ทันที)

- หลังจากที่ลูกค้านำเงินมัดจำมาจ่ายแล้ว ทางฝ่ายจำหน่ายกรู๊ปทัวร์ออกไปเสร็จรับเงิน (Voucher) และไปยืนยันการจองให้กับลูกค้า พร้อมส่งหมายกำหนดการต่าง ๆ ให้กับลูกค้า
- ฝ่ายจำหน่ายกรู๊ปทัวร์ประสานงานไปยังสถานที่พัก เพื่อยืนยันวันและเวลาที่ลูกค้าจองห้องพัก
- เมื่อลูกค้าเดินทางไปถึงจุดที่นัดหมายไว้ ลูกค้ายื่น Voucher พร้อมไปยืนยันการจองให้กับมัคคุเทศก์หรือผู้ช่วยมัคคุเทศก์ และเมื่อลูกค้าทัวร์มาครบแล้วจึงออกเดินทาง

การมัดจำเงิน

ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของแต่ละบริษัท บางบริษัทให้วางมัดจำที่ราคา 500– 2,000 บาท บางบริษัทอาจให้ชำระค่ามัดจำก่อน 50 % หลังจากที่วางมัดจำเสร็จเรียบร้อย ทางบริษัทจะออกไปเสร็จรับเงิน โดยในใบเสร็จรับเงินจะกำหนดระยะเวลาการจ่ายเงินส่วนที่เหลือว่า ลูกค้าต้องจ่ายเงินไม่เกินกี่วันก่อนการเดินทาง หรือแล้วแต่ข้อกำหนดของบริษัท

วิธีชำระเงิน สามารถชำระได้ 3 ทาง คือ

1. ชำระเงินค่าบริการด้วยตนเองที่บริษัท
2. ชำระเงินค่าบริการผ่านบัตรเครดิต
3. ชำระเงินค่าบริการผ่านระบบบัญชีธนาคาร ด้วยการโอนเงินผ่านบัญชีของบริษัท

กรณีการขอยกเลิกทัวร์

เมื่อลูกค้าขอยกเลิกทัวร์ เนื่องจากเหตุสุดวิสัยใด ๆ ก็ตาม ลูกค้าจะต้องแจ้งให้ทางบริษัททราบ ทางบริษัทจะเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขในการยกเลิกทัวร์

ตัวอย่างการขอยกเลิกทัวร์

- ยกเลิกทัวร์อย่างน้อย 16 วันก่อนการเดินทาง ทางบริษัทจะคืนเงินให้เต็มจำนวนตามมูลค่าของแต่ละรายการ
- ยกเลิกทัวร์ภายใน 15 – 8 วันก่อนการเดินทาง ทางบริษัทจะริบเฉพาะเงินมัดจำเท่านั้น
- ยกเลิกทัวร์ภายใน 7 – 2 วันก่อนออกเดินทาง ทางบริษัทจะหักเงิน 50% จากราคาเต็มของรายการทัวร์แต่ละรายการ
- ยกเลิกทัวร์ 1 วันก่อนการเดินทาง หรือในวันเดินทาง ทางบริษัทจะไม่คืนเงินค่าทัวร์ทั้งหมด

กรณีไม่ชำระเงินตามกำหนดนัดหมาย

เมื่อลูกค้าไม่สามารถชำระเงินตามที่กำหนดไว้ บริษัทมีสิทธิที่จะยกเลิกการจองและริบเงินมัดจำคืนได้ในทุกกรณี

กรณีเลื่อนการเดินทางและเปลี่ยนรายการท่องเที่ยว

ในกรณีที่ลูกค้าขอเลื่อนการเดินทาง หรือต้องการเปลี่ยนแปลงรายการท่องเที่ยว ลูกค้าจะต้องแจ้งความจำนงขอยกเลิกรายการจองให้บริษัททราบก่อนการเดินทางอย่างน้อย 7 วัน พร้อมทั้งนำหลักฐานการวางเงินมัดจำ หรือใบเสร็จรับเงินมาแสดงต่อพนักงาน จึงจะถือว่าสมบูรณ์

4.4. การเตรียมตัวก่อนออกเดินทาง

- เมื่อลูกค้าชำระเงินเป็นที่เรียบร้อยแล้ว พนักงานฝ่ายทัวร์ในประเทศและกรุ๊ปทัวร์จะติดต่อไปยังสถานที่พักและร้านอาหารอีกครั้ง เพื่อยืนยันการจอง และจัดเตรียมของขวัญหรือของที่ระลึก พร้อมอาหารว่างในขณะเดินทางให้แก่ลูกค้า
- ก่อนการออกเดินทาง 7 วัน บริษัทจะจัดส่งหมายกำหนดการต่าง ๆ เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบ
- บริษัทติดต่อไปยังบริษัทประกันภัย เพื่อทำการประกันภัยให้แก่ลูกค้าในกรณีที่เดินทางเป็นหมู่คณะ

4.5. การบริการระหว่างการเดินทาง

เมื่อลูกค้าเดินทางมาตามเวลาที่ระบุไว้ในหมายกำหนดการ ทางบริษัทนำเที่ยวจะมอบหน้าที่ให้กับมัคคุเทศก์และผู้ช่วยมัคคุเทศก์เป็นผู้ดูแลลูกค้าทัวร์ หลังจากที่มีมัคคุเทศก์ตรวจจำนวนลูกค้าทัวร์ครบแล้ว จึงออกเดินทาง ระหว่างการเดินทาง มัคคุเทศก์จะบรรยายถึงสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่จะเดินทางไป การเล่นเกมสแน็กของรางวัล และบริการอาหารว่างในระหว่างการเดินทาง

หลังจากถึงสถานที่พักแล้ว มัคคุเทศก์พาลูกค้าแยกย้ายเข้าห้องพัก และนัดหมายเวลาที่จะเดินทางต่อ เมื่อลูกค้ามาตามเวลาที่นัดหมายไว้ มัคคุเทศก์จะพาไปยังสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร และร้านขายของที่ระลึก โดยมัคคุเทศก์ติดต่อไปยังเจ้าหน้าที่ของสถานที่ท่องเที่ยวนั้นๆ รวมถึงร้านอาหารต่าง ๆ เพื่อยืนยันการจอง มัคคุเทศก์จะดูแลทัวร์อย่างใกล้ชิดตั้งแต่ก่อนการเดินทางและระหว่างการเดินทาง

การดูแลลูกค้าไม่ให้พลัดหลง

ขณะนำเที่ยวแบบหมู่คณะ (Group Tour) มัคคุเทศก์จะไม่สามารถควบคุมดูแลลูกค้าทัวร์ได้ทั้งหมด ดังนั้น มัคคุเทศก์จึงต้องสร้างความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยใช้ธงเป็นสัญลักษณ์เพื่อในกรณีที่ลูกค้าทัวร์พลัดหลง ลูกค้าทัวร์จะได้สอดส่องหาธงของตัวเอง นอกจากมัคคุเทศก์จะมีธงและเครื่องแบบหรือเครื่องหมายเป็นสัญลักษณ์แล้ว ลูกค้าทัวร์เองจะต้องมีสติ๊กเกอร์หรือป้ายติดหน้าอก ประกาศให้รู้ว่าอยู่กลุ่มไหนอย่างชัดเจน เพื่อจะหาเพื่อนร่วมทัวร์ได้ถูกกลุ่ม

4.6. การบริการหลังการเดินทาง

ก่อนเดินทางกลับ มัคคุเทศก์จะแจกแบบสอบถาม (Questionnaires) ให้กับลูกค้า เพื่อประเมินผลการท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง ว่ามีจุดบกพร่องใดบ้างที่ควรแก้ไข ภายหลังจากประเมินผลเสร็จสิ้นแล้ว มัคคุเทศก์จะส่งแบบประเมินผลนี้ให้กับฝ่ายทัวร์แผนกต่าง ๆ เพื่อปรึกษาหารือและหาทางแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการท่องเที่ยวครั้งต่อไป รวมถึงบริษัทนำเที่ยวจะเก็บรวบรวมรายชื่อของลูกค้า เพื่อจัดส่งโบรชัวร์การท่องเที่ยวให้กับลูกค้าในคราวต่อไป

4.7. การบริหารค่าใช้จ่าย

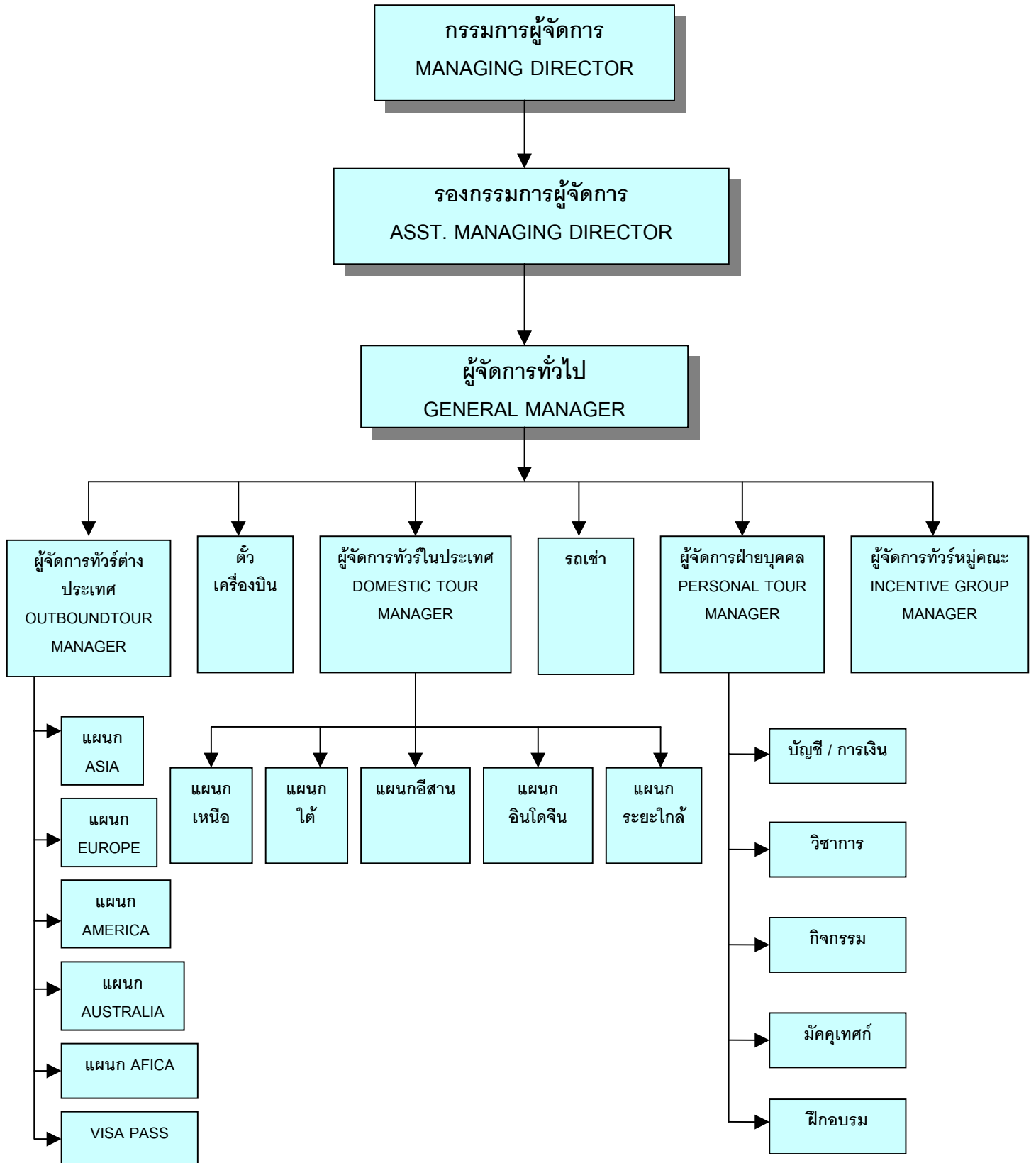
ผู้ประกอบการจะต้องวางแผนด้านบัญชีและการเงินไว้ล่วงหน้า เพื่อมิให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจ และเพื่อให้ธุรกิจมีสภาพคล่องทางการเงิน การบริหารค่าใช้จ่ายของธุรกิจนำเที่ยว สามารถกระทำได้ ดังนี้

- แยกระหว่างบัญชีธุรกิจและบัญชีส่วนตัวของผู้ประกอบการออกจากกัน
- นำกำไรจากการดำเนินงานมาเป็นทุนสำรอง หรือสำหรับขยายกิจการ
- ไม่สร้างภาระค่าใช้จ่ายประจำมากเกินไป
- นำระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีมาช่วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน

5. การบริหาร

5.1 การจัดองค์กรของธุรกิจนำเที่ยว

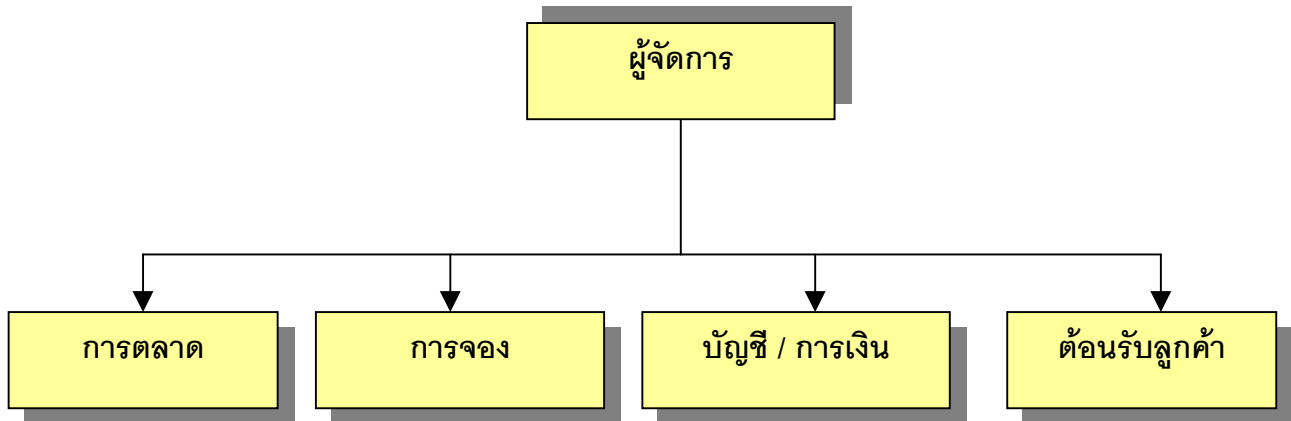
- โครงสร้างองค์กรขนาดใหญ่



➡ โครงสร้างองค์กรข้างต้น เป็นตัวอย่างการจัดแบ่งสายงานการดำเนินงานของบริษัทจัดนำเที่ยวรายใหญ่แห่งหนึ่ง โครงสร้างดังกล่าวแบ่งออกเป็น 6 ฝ่ายด้วยกัน คือ

1. **ฝ่ายทัวร์ต่างประเทศ (OUTBOUND TOUR)** ทำหน้าที่จัดนำเที่ยวในต่างประเทศ โดยจะนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังต่างประเทศ หรือนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ภายในประเทศ
2. **ฝ่ายทัวร์ในประเทศ (DOMESTIC TOUR)** ทำหน้าที่จัดนำเที่ยวภายในประเทศ โดยจะนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ภายในประเทศ
3. **ฝ่ายทัวร์หมู่คณะ (INCENTIVE GROUP TOUR)** ทำหน้าที่ควบคุม ดูแลการนำเที่ยวเป็นหมู่คณะ เช่น องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องการท่องเที่ยว เพื่อเป็นสวัสดิการหรือรางวัลให้แก่พนักงาน
4. **ฝ่ายรถเช่า** ทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก – ส่ง ผู้โดยสาร และเมื่อรถของบริษัทว่าง ก็จะให้เช่าแก่บริษัทนำเที่ยวอื่น ๆ และบุคคลทั่วไป
5. **ฝ่ายตั๋วเครื่องบิน (TICKETING AND RESERVATION)** ทำหน้าที่ให้บริการจองตั๋วเครื่องบิน และจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน สำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการเดินทางไปในประเทศและต่างประเทศ
6. **ฝ่ายบุคคล (HUMAN RESOURCE MANAGEMENT)** ทำหน้าที่บริหารงานบุคคล ดูแลในส่วนของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ สวัสดิการ การจ่ายเงินเดือนพนักงาน การอำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก การจัดฝึกอบรมพนักงาน การแนะนำวิธีการทำงานด้านการท่องเที่ยว เช่น กฎจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ รวมไปถึงการจัดการหา มัคคุเทศก์และผู้ช่วยมาเป็นไกด์นำเที่ยว เป็นต้น

- โครงสร้างองค์กรขนาดเล็ก



รวบรวมจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยวจำนวน 4 ราย ในช่วงเดือนก.ค. – ส.ค. 2545

☞ สายงานการดำเนินงาน แบ่งออกเป็น 4 ฝ่ายด้วยกัน คือ

1. ฝ่ายการตลาด (MARKETING) ทำหน้าที่วางแผนจัดนำเที่ยว ควบคุมดูแลการนำเที่ยว และเป็นผู้กำหนดแพคเกจต่าง ๆ ตลอดจนส่งเสริมการขายให้แก่ลูกค้า
2. ฝ่ายการจอง (RESERVATION) ทำหน้าที่ประสานงานไปยังสถานที่พัก / โรงแรม ร้านอาหาร และสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อทำการจองให้กับลูกค้า
3. ฝ่ายบัญชี / การเงิน (ACCOUNTING) ทำหน้าที่ควบคุมระบบบัญชี / รายรับ – รายจ่าย / ระบบการบริหารเงินทุนหมุนเวียนของบริษัท
4. ฝ่ายต้อนรับลูกค้า (RECEPTION) ทำหน้าที่ต้อนรับลูกค้า และให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการจัดทัวร์ของบริษัท

โดยส่วนใหญ่แล้ว โครงสร้างองค์กรของธุรกิจนำเที่ยวขนาดเล็กมักไม่ค่อยมีความซับซ้อน ผู้ประกอบการจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการ คอยควบคุม / ดูแลการบริหารทั้งหมด และบางแห่งจะทำงานในลักษณะครอบครัว คือ ไม่มีการแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน

*** การแบ่งสายงานการดำเนินงานขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กร แนวความคิดของผู้ประกอบการ รวมถึงการดำเนินงานขององค์กร เช่น บริษัทรับจัดทัวร์หลายแห่งมีบริการจัดทัวร์ไปต่างประเทศ ผู้ประกอบการสามารถปรับโครงสร้างดังกล่าวได้ตามความเหมาะสมกับธุรกิจของตน ***

5.2. การบริหารบุคลากร

แนวทางการบริหารบุคลากร

- ให้ความสำคัญกับการสรรหาและการพัฒนาบุคลากร
- ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่พนักงานทุกระดับ และมีระบบจูงใจที่เหมาะสม
- สร้างความภาคภูมิใจแก่พนักงานในการเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

มัคคุเทศก์เป็นบุคลากรกลุ่มหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะมัคคุเทศก์เป็นตัวกลางระหว่างบริษัทนำเที่ยวกับลูกค้า ลูกค้าจะมีความประทับใจบริษัทหรือไม่ ส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับมัคคุเทศก์ การจัดหาและคัดเลือกมัคคุเทศก์จึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องใส่ใจ

คุณสมบัติของมัคคุเทศก์

1. มีความรู้ ความสามารถใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารเป็นอย่างดี เพราะมัคคุเทศก์จะต้องสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย (ยกเว้นมัคคุเทศก์ที่นำเที่ยวสำหรับคนไทยโดยเฉพาะ)
2. มีความรู้ในเรื่องราว ข้อมูลต่าง ๆ ที่จะอธิบายให้แก่นักท่องเที่ยว
3. มีทักษะการนำเสนอข้อมูลให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้ เข้าใจ และเกิดความสนใจที่จะรับฟัง
4. มีทักษะในการบริหารจัดการการนำเที่ยว นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อเตรียมรับนักท่องเที่ยว จนกระทั่งจบการเดินทาง
5. มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มัคคุเทศก์จะต้องพยายามแก้ไขปัญหาก็เกิดความเสียหายแก่ทุกฝ่ายน้อยที่สุด
6. มีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว
7. มีนิสัยคาดการณ์ในสิ่งต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ระหว่างการเดินทาง
8. มีความอดทนสูง เพราะมัคคุเทศก์จะต้องพบกับนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างชาติ ต่างภาษาดังนั้น มัคคุเทศก์จะต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี
9. มีใจรักในอาชีพ รักงานบริการ
10. มีจรรยาบรรณ จริยธรรม และคุณธรรม

☆ การคัดเลือกมัคคุเทศก์

ผู้ประกอบการจะต้องเลือกมัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรซึ่งทางราชการกำหนด หลักสูตรแต่ละประเภทของมัคคุเทศก์จะกำหนดวุฒิการศึกษาไว้ต่าง ๆ กัน แต่คุณสมบัติสำคัญ คือ ต้องเป็นคนสัญชาติไทย และอายุ 20 ปี ขึ้นไป พูด อ่าน และเขียนภาษาไทยได้เป็นอย่างดี

*** การจ้างมัคคุเทศก์ จะพิจารณาจากผลการทดลองงานเพื่อกำหนดอัตราค่าจ้าง ***

*** จำนวนมัคคุเทศก์ขึ้นอยู่กับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ ***

❖ ข้อปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการเกี่ยวกับมัคคุเทศก์

ในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว ผู้ประกอบการห้ามสั่งให้ผู้อื่นทำหน้าที่มัคคุเทศก์ โดยไม่มีใบอนุญาต หรือให้มัคคุเทศก์ปฏิบัติงานระหว่างถูกพักใช้ใบอนุญาต และผู้ประกอบการจะต้องไม่กระทำการใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับที่รัฐได้กำหนดไว้ เช่น จ้างมัคคุเทศก์ ไม่ตรงประเภท เป็นต้น

ตัวอย่างบัตรประจำตัวมัคคุเทศก์



มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย)
บัตรสีบรอนซ์ทอง



มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ)
บัตรสีบรอนซ์เงิน

* อ่านประเภทของมัคคุเทศก์ได้ในภาคผนวกท้ายเรื่อง

5.3. การฝึกอบรมพนักงาน

ภาษาอังกฤษมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ดังนั้น ผู้ประกอบการควรเน้นพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานส่วนหน้า ซึ่งต้องบริการลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ นอกจากนี้ บริษัทควรฝึกอบรมพนักงานภายในแผนกต่าง ๆ เป็นประจำทุกเดือน

6. การเงิน

การลงทุน

รายละเอียดเงินลงทุนของธุรกิจนำเที่ยว

รายการ	จำนวนเงิน (บาท)
ค่าตกแต่งสำนักงาน	65,000
เฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้สำนักงาน	
- ชุดรับแขก	3,400
- โต๊ะ / เก้าอี้	17,000
- ตู้เอกสาร / ตู้โชว์	11,000
- เครื่องปรับอากาศ	40,000
- ตู้เย็น	5,200
- เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์	126,000
- เครื่องถ่ายเอกสาร	40,000
- เครื่องโทรสาร	8,800
- เครื่องโทรศัพท์	36,000
- เครื่องคิดเลข	2,800
- เฟอร์นิเจอร์อื่น ๆ	12,000
รวม	367,200
- เงินทุนหมุนเวียน	390,000
รวมเงินลงทุนทั้งหมด	757,200

ที่มา : สำนักส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ เป็นค่าเฉลี่ยของผู้ประกอบกิจการจำนวน 10 รายในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ.2543 – มกราคม พ.ศ.2544 และปรับรายการลงทุนซึ่งผู้ประกอบกิจการส่วนใหญ่ไม่ได้ลงทุน และมีความจำเป็นต่่ออก

จากข้อมูลการลงทุนของกรมการค้าภายใน ค่าใช้จ่ายเริ่มต้นสำหรับการลงทุนทำธุรกิจนำเที่ยว แบ่งได้ดังนี้

- **เงินทุนในสินทรัพย์ถาวร คิดเป็นร้อยละประมาณ 48.49** ของเงินทุนเริ่มต้น ได้แก่ ค่าตกแต่งอาคาร เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้สำนักงาน
- **เงินทุนหมุนเวียน คิดเป็นร้อยละประมาณ 51.51** ของเงินทุนเริ่มต้น ส่วนใหญ่เป็นค่าเช่าสถานที่ ค่ามัดคฤเทศก์ เงินเดือนพนักงาน ค่าน้ำค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ฯลฯ

*** ค่าใช้จ่ายในการลงทุนจะแตกต่างกันตามขนาด และลักษณะของกิจการ ***

รายละเอียดรายรับ – รายจ่าย ของธุรกิจนำเที่ยว

รายการ	จำนวนเงิน (บาท)
รายรับ	1,776,000
รายจ่าย	
- เงินเดือนพนักงาน	641,400
- ค่าจ้างรายวัน	73,200
- ค่าเช่าสถานที่	193,400
- ค่าเช่ายานพาหนะ	144,000
- ค่าเช่าเครื่องมือ / อุปกรณ์	28,200
- ค่าวัสดุสิ้นเปลือง	14,550
- ค่าน้ำมัน	36,000
- ค่าน้ำประปา	1,572
- ค่าไฟฟ้า	49,800
- ค่าโทรศัพท์	85,800
- ค่าประกันภัย	32,635
- ค่าภาษีต่าง ๆ	10,140
- ค่าต่อทะเบียน	7,000
- ค่าทำบัญชี	17,000
- ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	60,450
- ค่าเสื่อมราคาและค่าใช้จ่ายตัดจ่าย	155,958
รวม	1,551,105
กำไร (ขาดทุน) ก่อนหักภาษีเงินได้	224,895
หัก ภาษีเงินได้ (30%)	67,469
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	157,426

ที่มา : สำนักส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ เป็นค่าเฉลี่ยของผู้ประกอบกิจการจำนวน 10 ราย ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ.2543 - มกราคม พ.ศ. 2544

* ระยะเวลาในการคืนทุน

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ พบว่าธุรกิจนำเที่ยวใช้ระยะเวลาคืนทุนประมาณ 3-4 ปี ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของธุรกิจ ชีตความสามารถของผู้ประกอบการ รวมถึงปัจจัยอื่นๆ ธุรกิจนำเที่ยวจึงสามารถใช้ระยะเวลาคืนทุนมากหรือน้อยกว่านี้ได้

ตัวอย่างการคำนวณจุดคุ้มทุน

ปีที่	เงินลงทุน	ผลตอบแทน	รวม
0	367,200	0	-367,200
1		313,384 ***	-53,816
2		313,384	259,568

*** ดูตัวอย่างรายละเอียดเงินลงทุนและบัญชีรายรับ – รายจ่ายของธุรกิจนำเที่ยว

ประกอบ

คำอธิบาย

จากข้อมูลของกรมการค้าภายใน เงินลงทุนทั้งสิ้นจะเท่ากับ 757,200 บาท แบ่งเป็นเงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวร 367,200 บาท และเงินลงทุนหมุนเวียนประมาณ 390,000 บาท โดยธุรกิจมีรายได้ต่อปี 1,776,000 บาท และสามารถทำกำไรสุทธิต่อปี 157,426 บาท ฉะนั้น เมื่อนำกำไรสุทธิบวกด้วยค่าเสื่อมราคาและค่าใช้จ่ายตัดจ่าย 155,958 บาท จะได้รับผลตอบแทนสุทธิเป็นเงิน 313,384 บาทต่อปี

ในปีที่ 1 ธุรกิจนำเที่ยวได้รับผลตอบแทนจากการลงทุน 313,384 บาท เมื่อนำไปหักลบกับจำนวนเงินลงทุนแล้ว จะยังมีค่าติดลบอยู่จำนวน 53,816 บาท เมื่อเข้าสู่ปีที่ 2 หากธุรกิจนำเที่ยวได้รับผลตอบแทนเท่าเดิม (กรณีที่ผลตอบแทนสุทธิเท่ากันทุกปี) เมื่อนำไปหักลบค่าใช้จ่ายแล้ว ผลตอบแทนจะเป็นจำนวนเงิน 259,568 บาท แสดงว่า ธุรกิจนำเที่ยวตามตัวอย่างจะสามารถคืนทุนได้ในปีที่ 2

* การกำหนด โครงสร้างราคา คำนวณได้จาก

ต้นทุนผันแปร + ต้นที่คงที่ + กำไรที่ต้องการ

** ต้นทุนคงที่ (Fixed Cost) ประกอบด้วย :

- ค่าเช่าอาคาร / สถานที่ทำการ
- เงินเดือนพนักงาน
- ค่าไฟฟ้า
- ค่าน้ำประปา
- ค่าโทรศัพท์

- ค่าประกันภัย
- ค่าภาษี
- ค่าทำบัญชี
- ค่าเสื่อมราคา-เครื่องใช้สำนักงาน
- ค่าเสื่อมราคา-เฟอร์นิเจอร์

** ต้นทุนผันแปร (Variable Cost) ประกอบด้วย :

- ค่าเช่ายานพาหนะ
- ค่าที่พัก / โรงแรม
- ค่าอาหาร
- ค่าน้ำมันรถ
- ค่ามัคคุเทศก์

ตัวอย่างการคำนวณราคา

โจทย์... ผู้ประกอบกิจการนำเที่ยวรายหนึ่งลงทุนเช่าอาคารพาณิชย์ 3 ชั้น 1 คูหา อายุสัญญาเช่า 3 ปี ค่าเช่าเดือนละ 7,000 บาท มีพนักงานประจำ 3 คน และมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

1. ต้นทุนคงที่

1.1 ต้นทุนคงที่ที่เป็นตัวเงิน (ต่อปี)

(1) ค่าเช่าอาคาร	=	84,000	บาท	
(2) เงินเดือนพนักงาน	=	180,000	บาท	
(3) ค่าไฟฟ้า	=	48,000	บาท	
(4) ค่าน้ำประปา	=	6,000	บาท	
(5) ค่าโทรศัพท์	=	240,000	บาท	
(6) ค่าประกันภัย	=	20,000	บาท	
(7) ค่าภาษี	=	50,000	บาท	
(8) ค่าทำบัญชี	=	36,000	บาท	
รวม	=	664,000	บาท	①

2. ต้นทุนคงที่ที่ไม่เป็นตัวเงิน

(1) ค่าตกแต่งอาคาร 20,000 บาท

คิดค่าเสื่อมราคาร้อยละ 20 = 4,000 บาท

(2) ค่าเฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้สำนักงาน 207,000 บาท

คิดค่าเสื่อมราคารถยนต์ 20	=	41,400	บาท	
รวม	=	45,400	บาท	②
รวมต้นทุนคงที่ทั้งหมดต่อปี (① + ②)	=	<u>709,400</u>	บาท	③

2. ประมาณการจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการต่อปี

2.1 ในเวลา 1 ปี สามารถให้บริการลูกค้าได้สูงสุด	=	1,200	คน	
2.2 ประมาณการมีลูกค้ามาใช้บริการร้อยละ 80	=	960	คน	④

3. ต้นทุนคงที่จัดสรรต่อคน

ต้นทุนคงที่ทั้งหมดต่อปี / ประมาณการลูกค้าที่มาใช้บริการ(ต่อปี) = ต้นทุนคงที่จัดสรรต่อคน

$$709,400 / 960 = 738.96 \text{ บาท} \quad (\textcircled{3} / \textcircled{4}) = \textcircled{5}$$

4. ต้นทุนผันแปรต่อคนต่อโปรแกรม (โปรแกรมนี้มีผู้เดินทาง 30 คน) (บาท / คน)

4.1 ค่าเช่ายานพาหนะ 30,000 บาท เฉลี่ยต่อคน	=	1,000	บาท	
4.2 ค่าที่พักแรม	=	1,200	บาท	
4.3 ค่าอาหาร	=	400	บาท	
4.4 ค่าน้ำมันรถ 3,000 บาท เฉลี่ยต่อคน	=	100	บาท	
4.5 ค่ามัคคุเทศก์ 1,500 บาท เฉลี่ยต่อคน	=	<u>50</u>	บาท	
รวม	=	2,750	บาท	⑥

5. ต้นทุนทั้งหมดต่อคน = 2,750.00 + 738.96 = 3,488.96 บาท **⑦**
(⑥+⑤)

6. ผู้ประกอบกิจการต้องการมีกำไรร้อยละ 30 % ของต้นทุนทั้งหมด = 1,046.69 บาท **⑧**

7. ผู้ประกอบกิจการตั้งราคาให้บริการโปรแกรมท่องเที่ยวต่อคน

$$= 3,488.96 + 1,046.69 \text{ บาท} \quad (\textcircled{7} + \textcircled{8})$$

$$= 4,535.65 \text{ บาท}$$

หรือประมาณ = 4,500 บาท / โปรแกรมท่องเที่ยว

7. อุปสรรคที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ

1. การปรับราคาค่าโดยสารเครื่องบิน รถทัวร์และค่าใช้จ่ายด้านที่พัก / โรงแรม ทำให้บริษัทจะต้องเพิ่มค่าบริการนำเที่ยวให้สูงขึ้นตามไปด้วย
2. ปัญหาความไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เช่น นักท่องเที่ยวประสบอุบัติเหตุ การประท้วงในประเทศ เป็นต้น
3. ปัญหาภัยธรรมชาติ เช่น อากาศไม่เหมาะสมกับการท่องเที่ยว น้ำท่วม การติดอยู่ตามเกาะต่าง ๆ เพราะคลื่นลมในทะเลแรง เป็นต้น
4. การขาดสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจ เพราะผู้ประกอบการต้องออกค่าใช้จ่ายล่วงหน้าไปก่อน ทั้งการเช่าโรงแรม ค่าเช่ารถ ค่าตกแต่งสำนักงาน เป็นต้น

8. ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

1. ผู้ประกอบการควรมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงฤดูกาลท่องเที่ยว สภาพของแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งข้อมูลความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเหล่านั้นๆ เพื่อช่วยสร้างสีสันและความสนุกสนานในการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง
2. มีวิสัยทัศน์ มีความพร้อม และเอาใจใส่การให้บริการลูกค้าตลอดเวลา เมื่อลูกค้าเกิดปัญหาต่าง ๆ องค์กรก็สามารถแก้ไขให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงปรับปรุงในสิ่งที่ลูกค้าต้องการให้แก้ไข
3. มีความซื่อสัตย์ และจริงใจในการให้บริการ

แหล่งข้อมูล

สัมภาษณ์ :

วุฒิชัย มากวงศ์ , ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด บริษัทหนุ่มสาวทัวร์ จำกัด สัมภาษณ์โดย อติศักดิ์ พูลพิพัฒน์ .5 กรกฎาคม 2545.

ลลิตา พันธศุกร , Ticketing บริษัท ทักซ์ฟ้าทัวร์ สัมภาษณ์โดย อติศักดิ์ พูลพิพัฒน์ . 9 กรกฎาคม 2545.

สมยศ สารพงษ์ , Manager Director บริษัท กรีนทิว ฮอติเดย์แอนด์แวล จำกัด สัมภาษณ์โดย อติศักดิ์ พูลพิพัฒน์ . 8 สิงหาคม 2545.

วารสาร :

ส่งเสริมอุตสาหกรรม , กรม. ล่าธุรกิจ SMEs สูดยอดกลยุทธ์ทางธุรกิจ ตอนธุรกิจท่องเที่ยวในสายตา SMEs. 2543 . มพท.

พลดา พันธุ์เพชร . 40 ปีการท่องเที่ยวเกี่ยวกับเส้นทางการอบรมมัคคุเทศก์.

หน้า 28 – 35 มปป , มกท.

เอกสารข่าวเชิงวิชาการ “เข้มทิศ” การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 2 / 2545

เว็บไซต์ :

สำนักส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ กรมการค้าภายใน / กระทรวงพาณิชย์ , ธุรกิจนำเที่ยว.

<http://www.dig.go.th> .

กรมสรรพากร / กระทรวงการคลัง , การยื่นแบบชำระภาษี.

<http://www.rd.go.th/tax>.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย , พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535

<http://www.tat.or.th/tbgr/act/act2.html>

สำนักงานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ , การจดทะเบียนมัคคุเทศก์

<http://www.tat.or.th/tbgr/>

บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด, ท่องเที่ยวปีใหม่...คึกคัก รายได้สะพัด 6,000 ล้านบาท ปี

2543 <http://www.tfrc.co.th/>

บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด , ธุรกิจท่องเที่ยว เต็มจุดแข็งแต่งดุลการค้า ปี 2538

<http://www.tfrc.co.th/>

บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด, พฤติกรรมนักท่องเที่ยวไทยของกลุ่มนักท่องเที่ยว

สะพายเป้ ปี 2544 <http://www.tfrc.co.th/>

บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด, สงกรานต์ปี'42 : ธุรกิจท่องเที่ยวคึกคักทั้งทัวร์ไทยและ

ทัวร์นอก ปี 2542 <http://www.tfrc.co.th/>

ศูนย์รวมมัคคุเทศก์ . บัตรมัคคุเทศก์มีกี่ประเภท

<http://www.guidescenter.com/>

คำไข คัมภีร์ 108 ธุรกิจ ธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ

หมายเหตุ

- ข้อมูลดังกล่าวเป็นเพียงการให้ความรู้เบื้องต้นเท่านั้น
- การเก็บข้อมูลได้ดำเนินการในช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น ดังนั้น ข้อมูลอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เข้ามากระทบต่อธุรกิจ

ฉะนั้น สำหรับผู้ที่คิดจะลงทุนจึงควรปรึกษาเพิ่มเติมจากฝ่ายบริการปรึกษาแนะนำทางธุรกิจของสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMED) เบอร์โทร. 0-2564-4000

ลิขสิทธิ์โดย : สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ภาคผนวก

- ตัวอย่างโปรแกรมการท่องเที่ยว

พีพี – ภูเก็ต – พังงา

ถ้าไวเกิง-ดำน้ำดูปะการัง-แหลมพรหมเทพ-เกาะปันหยี-เขาพิงกัน
(พักโรงแรมจังหวัดภูเก็ต 1 คืน และพักเกาะพีพี 1 คืน)

วันแรกของการเดินทาง (วันศุกร์)

18.30 น. ออกเดินทางจาก ถนนอังรีดูนังต์ โดยรถบัสปรับอากาศชั้นหนึ่ง พร้อมห้องสุขาภิบาล และบริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม

วันที่สองของการเดินทาง (วันเสาร์)

07.00 น. ถึงจังหวัดพังงา นำท่านเข้าสู่ที่พักชั่วคราวทำกิจธุระส่วนตัว และบริการอาหารเช้า

09.00 น. ลงเรือท่องเที่ยวล่องชมทัศนียภาพอันงดงามของอ่าวพังงา ชมถ้ำลอด เขาหมาจู ชมภาพเขียนสีฝีมือมนุษย์สมัยก่อนประวัติศาสตร์ที่เขาเขียน

12.00 น. บริการอาหารกลางวันทีเกาะปันหยี แล้วเลือกชมและซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์จากทะเลตามอัธยาศัย

14.00 น. ชมความนำพิศวงของเขาพิงกันและเขาตะปู จากนั้น เดินทางกลับสู่ท่าเทียบเรือ

จังหวัดพังงา

- 15.00 น. เดินทางสู่จังหวัดภูเก็ต นมัสการพระผุดและหลวงพ่อแช่มวัดฉลอง จากนั้น ชม พระอาทิตย์ตกอันแสนงดงามและโรมานติกที่แหลมพรหมเทพ
- 19.00 น. บริการอาหารค่ำ แล้วนำท่านสู่ที่พักโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เชิญท่านพักผ่อน ตามอัธยาศัย

วันที่สามของการเดินทาง (วันอาทิตย์)

- 06.00 น. บริการอาหารเช้า แล้วเดินทางสู่ท่าเทียบเรือจังหวัดภูเก็ต ลงเรือท่องเที่ยวเดินทางสู่เกาะพีพีเล
- 10.00 น. ถึงเกาะพีพีเล นำท่านชมถ้ำไวกิ้ง ซึ่งมีภาพเขียนสีรูปเรือโบราณ ชมสาริตการ เก็บรังนกนางแอ่นที่ได้รับสัมปทาน จากนั้น นำท่านเดินทางสู่เกาะพีพีตอน
- 11.30 น. ถึงเกาะพีพีตอน เชิญท่านสัมผัสความงามของโลกใต้ทะเลด้วยอุปกรณ์ดำน้ำ แบบพื้นผิวตามอัธยาศัย
- 12.30 น. บริการอาหารกลางวัน จากนั้น นำท่านชมความงามของโลกใต้ทะเลอันดามันที่ อ่าวตันไทร
- 17.00 น. นำท่านเข้าสู่ที่พักโรงแรมบนเกาะพีพี เชิญท่านพักผ่อนอิริยาบถตามอัธยาศัย
- 19.00 น. บริการอาหารค่ำ แล้วเชิญท่านสนุกสนานเพลิดเพลินกับราตรีของเกาะพีพีตาม อัธยาศัย

วันที่สี่ของการเดินทาง (วันจันทร์)

- 06.00 น. ขึ้นจุดชมวิวชมภาพอ่าวตันไทรและอ่าวโลละดาลัยที่คอดเว้าเข้าหากันอย่าง งดงาม
- 08.00 น. บริการอาหารเช้า แล้วเชิญท่านพักผ่อนกับบรรยากาศอันงามสงบของเกาะพีพี ตามอัธยาศัย
- 12.00 น. บริการอาหารกลางวันบนเกาะพีพี แล้วเตรียมสัมภาระพร้อมเดินทางกลับ
- 15.00 น. เดินทางกลับสู่ท่าเทียบเรือจังหวัดภูเก็ต
- 17.00 น. ถึงจังหวัดภูเก็ต นำท่านเดินทางสู่จังหวัดพังงา
- 18.30 น. ถึงจังหวัดพังงา บริการอาหารค่ำ แล้วเดินทางกลับกรุงเทพฯ แวะบริการอาหาร รอบดึกที่ทับสะแก

วันที่ห้าของการเดินทาง (วันอังคาร)

- 05.30 น. ถึงกรุงเทพฯ โดยสวัสดิภาพ

● ประเภทของมัคคุเทศก์

มรดุเทศก์แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. **มรดุเทศก์ทั่วไป** มี 2 ประเภท ได้แก่
 1. **มรดุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ)** นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศ สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร
 2. **มรดุเทศก์ทั่วไป (ไทย)** นำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยสามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร
2. **มรดุเทศก์เฉพาะ** มี 8 ชนิด คือ
 1. **มรดุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ – เฉพาะพื้นที่)** นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศเฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรประจำตัวมรดุเทศก์ และจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกัน
 2. **มรดุเทศก์เฉพาะ (ไทย – เฉพาะพื้นที่)** นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรประจำตัวมรดุเทศก์ และจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกัน
 3. **มรดุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า)** นำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ป่า
 4. **มรดุเทศก์เฉพาะ (ศิลป – วัฒนธรรม)** นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลป – วัฒนธรรม วรรณคดีไทย ได้ทั่วราชอาณาจักร
 5. **มรดุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล)** นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ทางทะเล
 6. **มรดุเทศก์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง)** นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ทางทะเล หรือเกาะต่าง ๆ โดยมีระยะห่างจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ไม่เกิน 40 ไมล์ทะเล
 7. **มรดุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ)** นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศเฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ระบุไว้บนบัตรประจำตัวมรดุเทศก์
 8. **มรดุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น)** นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทย หรือชาวต่างประเทศทางด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น เกี่ยวกับศิลป – วัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดี เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมท้องถิ่นที่ระบุชื่อไว้บนบัตรประจำตัวมรดุเทศก์เท่านั้น



