



การส่งเสริมคุณภาพและคุ้มครองอาชีพมัคคุเทศก์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย
Quality promotion and protection career tour guides
in the travel industry of Thailand

ขจรกาญจน์ อุดมธรรมภักดี¹, อุดม รัฐอมฤต²

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์เถื่อนของประเทศไทย และประเทศมาเลเซีย และศึกษาเปรียบเทียบผลการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์เถื่อน เพื่อส่งเสริมคุณภาพและคุ้มครองมัคคุเทศก์ที่ถูกกฎหมายในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย (ก่อน-หลัง) โดยการเปรียบเทียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์เถื่อนของประเทศไทยกับประเทศมาเลเซีย ซึ่งก็คือพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ของประเทศไทยกับรัฐบัญญัติ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว พ.ศ. 2549 ของประเทศมาเลเซีย โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีทาง เศรษฐศาสตร์ คือ ข้อมูลข่าวสารมีความสมบูรณ์ (Perfect Information) ตามรูปแบบของ Harsanyi Transformation และหลักกฎหมายในเรื่อง หลักความเสมอภาค และหลักความมี ประสิทธิภาพ มาประกอบการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการแก้ไขกฎหมายในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับ มัคคุเทศก์เถื่อนในมุมมองทางนิติเศรษฐศาสตร์ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าข้อมูล จากตำรา บทความ เอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ ตลอดจนการสัมภาษณ์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับมัคคุเทศก์ ได้แก่ มัคคุเทศก์ที่ถูกกฎหมาย กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา บริษัทนำเที่ยว สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย โดยทำการสัมภาษณ์ปัญหาทางด้าน มัคคุเทศก์เถื่อน บทลงโทษที่เหมาะสม และแนวทางแก้ไข โดยผลการศึกษาพบว่า ประเทศไทยมีข้อ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ มีการกำหนดเนื้อหา และสาระสำคัญต่าง ๆ เพื่อให้บริษัทนำ เที่ยว และมัคคุเทศก์ สามารถประกอบอาชีพและบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ประเทศไทย นั้น มีจุดเด่นกว่าประเทศมาเลเซียในหลาย ๆ ด้าน เช่น คำจำกัดความต่าง ๆ และวิธีการสั่งพักใช้ และการเพิกถอนใบอนุญาตที่ถือได้ว่า เป็นจุดเด่นของประเทศไทย แต่ปัจจุบันประเทศไทยยัง ประสบกับปัญหาที่สำคัญ และควรได้รับการแก้ไข เช่น ปัญหาทางด้านกฎหมายที่ไม่มีการ ระบุถึงค่านิยม หรือลักษณะเฉพาะของมัคคุเทศก์เถื่อน อย่างชัดเจน และปัญหาทางด้านวิธีการ ป้องกันทัวร์ศูนย์เหรียญ (Zero Dollar Tour) รวมถึงปัญหาทางด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือบุคลากรที่ เกี่ยวข้อง ไม่บังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ต่อเนื่อง ตลอดจนจนปัญหาด้านความเสมอภาคของข้อ กฎหมาย และประสิทธิภาพของข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.

¹ หลักสูตรศิลปกรรมมหาบัณฑิต สาขานิติเศรษฐศาสตร์การค้ำระหว่างประเทศ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

² ศาสตราจารย์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



2551 ที่ยังมีข้อบกพร่องในหลาย ๆ ด้าน ดังนั้นประเทศไทยควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมบทกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือ 1) ประเทศไทยควรมีการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์เถื่อนหรือทัวร์ศูนย์เหรียญ (Zero Dollar Tour) แบบประเทศมาเลเซีย เช่น การแสดงข้อมูลลงการเงิน การแสดงเอกสารลับทางการค้า การแสดงรายละเอียดของมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานในบริษัทนำเที่ยว การแสดงรายงาน ต่อใบอนุญาตของมัคคุเทศก์ที่ถูกกฎหมาย รวมถึงสถิติต่าง ๆ การแสดงข้อสัญญาทั้งเปิดเผยและไม่เปิดเผยของบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ และการแสดงอัตราผลตอบแทนของมัคคุเทศก์ทุกคน เพื่อให้การตรวจสอบเกี่ยวกับการดำเนินการของมัคคุเทศก์เถื่อนของบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ ทำได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม เป็นต้น 2) ประเทศไทยควรมีการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเพิกถอนใบอนุญาตในการใช้มัคคุเทศก์เถื่อน เข้ามาเป็นมัคคุเทศก์ที่ให้บริการกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งหากบริษัทนำเที่ยวได้กระทำความผิด เช่น การใช้มัคคุเทศก์เถื่อนเข้ามาให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติก็สามารถระงับการดำเนินการกับบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เป็นต้น 3) ประเทศไทยควรมีการอบรมเพิ่มเติมความรู้ หรือการสอบวัดความรู้เพิ่มเติม เพื่อให้มัคคุเทศก์ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากที่สุด และควรมีการส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาที่ 3 โดยเฉพาะภาษาในกลุ่มประเทศอาเซียนต่าง ๆ เพื่อรองรับต่อการเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่าง ๆ ต่อไป 4) ประเทศไทย ควรมีการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอัตราค่าปรับ และอัตราจำคุกของมัคคุเทศก์เถื่อน ไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อให้บริษัทนำเที่ยว หรือผู้ที่เข้ามาประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์เถื่อน มีความเกรงกลัวต่อข้อกฎหมายต่าง ๆ และมีการปฏิบัติตามหลักกฎหมายที่ถูกต้องต่อไป

คำสำคัญ : ส่งเสริมคุณภาพ, คຸ້ມครอง, มัคคุเทศก์

Abstract

This thesis focuses on the study of laws related to illegal tour guides in Thailand and Malaysia and compares the results of law amendments to promote the quality and protect legal tour guides of Thailand tourism industry. The study compares Thailand Act of Tourism and Guide Registration 2008 with LAW OF MALAYSIA Act 482 TOURISM INDUSTRY ACT 1992 using economic concepts and theories on Perfect Information so-called Harsanyi Transformation and Equality and Efficiency in the Common Law to analyze and find the solution for future amendments of laws relating to illegal tour guides according to law and economics perspective. In this study, information is gathered from textbooks, articles, academic papers, theses including interviews of people and agencies concerned with tour guides i.e. the legal tour guides, the Department of Tourism-Ministry of Tourism and Sports,



tour companies, Professional Tourist Guide Association of Thailand. They were interviewed about the problems of illegal tour guides, appropriate penalties and solutions. The study found that laws related to tour guides in Thailand have defined the essence to encourage tour companies and tour guides to operate and manage effectively. Thailand has many advantages over Malaysia e.g., the definitions and measures to suspend and revoke license that can be considered an advantage of the country. However, Thailand still faces major problems that should be corrected. There is no clear definition or characteristic of illegal tour guide in Thai law. Measures to prevent the zero-dollar tour are needed. Police officers or personnel involved do not practice law enforcement seriously and continuously. Moreover, the issues on law equality and efficiency in Thailand Act of Tourism and Guide Registration 2008 still have flaws in many aspects. Thus, Thailand should amend the laws involved as follows: 1) Thailand should have legislation related to illegal tour guides and zero-dollar tour in the same way as Malaysia e.g., requirements to show financial statements, trade secret documents, details of tour guides who work with the companies, reports on license renewal of legal tour guides including other statistics, disclose and non-disclose contracts of the various tour companies and rate of payment for all tour guides. In order to monitor the operation of illegal tour guides in the companies accurately and appropriately. 2) Thailand should have legislation to revoke the license of the companies that use illegal tour guides. If they violate the law by using illegal tour guides to serve foreign tourists the operation can be suspended appropriately. 3) Thailand should have more training and testing to enhance the capacity of tour guides as much as possible. Learning third language especially from ASEAN countries should be encouraged to accommodate more tourists in the future. 4) Thailand should add legislation on fines and imprisonment of illegal tour guides to the Act of Tourism and Guide Registration 2008 to deter the tour companies or those who want to become an illegal tour guides and make them comply with the law accordingly.

Keywords : quality promotion, protection career, tour guides

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่นำเงินเข้าประเทศในแต่ละปีเป็นจำนวนมากและมีความสำคัญต่อสภาพสถานการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นผู้มีบทบาทในการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้รับความรู้ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และประวัติความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เป็นต้น พร้อมทั้งมีหน้าที่จัดการยานพาหนะ ที่พัก และดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในระหว่างการนำเที่ยว

แต่ปัจจุบัน ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ประสบกับปัญหาที่สำคัญเกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ คือ ปัญหาทางด้านมัคคุเทศก์เถื่อน ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น

1. ปัญหาทางด้านมัคคุเทศก์ที่ไม่เคยได้รับใบอนุญาต แล้วเข้ามาทำงานในอาชีพมัคคุเทศก์
2. ปัญหาทางการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการจับกุมมัคคุเทศก์เถื่อน และกลุ่มบริษัทนำเที่ยวที่มีการใช้มัคคุเทศก์เถื่อน เป็นต้น
3. ปัญหาทางด้านบริษัทนำเที่ยวไม่มีการนำมัคคุเทศก์ที่ถูกกฎหมายมาเป็นมัคคุเทศก์ที่ให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งบริษัทนำเที่ยวเหล่านี้จะมีการใช้มัคคุเทศก์เถื่อน เนื่องจากมัคคุเทศก์เหล่านี้จะสามารถอยู่ในการควบคุมของบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ ได้ดีกว่ามัคคุเทศก์ที่ถูกกฎหมาย เช่น การให้มัคคุเทศก์เถื่อนนำพานักท่องเที่ยวไปใช้บริการร้านค้า หรือสถานประกอบการต่าง ๆ ที่บริษัทนำเที่ยวมีผลประโยชน์ทับซ้อนอยู่ เป็นต้น รวมถึงมัคคุเทศก์เถื่อนจะมีค่าแรงที่ถูกกว่ามัคคุเทศก์ที่ถูกกฎหมาย เป็นต้น

4. ปัญหามัคคุเทศก์ที่มีใบอนุญาตไม่ไปต่ออายุใบอนุญาต เนื่องจากในการต่อใบอนุญาตนั้น หากมัคคุเทศก์ที่มีการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แล้ว และมีการตัดสินโทษจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มัคคุเทศก์ผู้นั้นก็ไม่สามารถที่จะเข้ามาต่อใบอนุญาต แต่มัคคุเทศก์ก็ไม่สามารถที่จะไปปฏิบัติงานในวิชาชีพอื่น ๆ ได้ จึงจำเป็นต้องอาศัยอาชีพมัคคุเทศก์เพื่อหาเลี้ยงตนเอง และยอมรับในการกระทำความผิดที่เป็นมัคคุเทศก์เถื่อน เป็นต้น

จากสภาพปัญหาของมัคคุเทศก์เถื่อนดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้เขียนพบประเด็นที่สำคัญอันจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย คือ

1. มัคคุเทศก์เถื่อน จะส่งผลให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ที่ผิด ๆ จากการพาไปเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ
2. มัคคุเทศก์เถื่อน จะส่งผลทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือเป็นสาเหตุทำให้เกิดอาชญากรรมต่าง ๆ กับนักท่องเที่ยว
3. มัคคุเทศก์เถื่อน จะส่งผลกระทบต่อด้านเศรษฐกิจและความมั่นคงในการดูแลและคุ้มครองนักท่องเที่ยว
4. มัคคุเทศก์เถื่อน จะเกิดการแย่งงานกับมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติตามกฎหมาย และทำให้มัคคุเทศก์ที่ถูกกฎหมายมีรายได้ที่ลดลง



5. มัคคุเทศก์เถื่อน จะก่อให้เกิดการหลอกลวงนักท่องเที่ยวต่างๆ เช่น การพาไปซื้อสินค้าหรือของที่ระลึกในราคาที่แพง เป็นต้น

6. มัคคุเทศก์เถื่อน จะก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อสายตาของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ และภาพลักษณ์โดยรวมของประเทศ

ผู้เขียนได้ทำการศึกษาจากประเทศมาเลเซียเพื่อที่จะนำมาใช้เปรียบเทียบกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับควบคุมมัคคุเทศก์ไทย เนื่องจากประเทศมาเลเซียถือได้ว่าเป็นประเทศหนึ่งที่มีระบบการบริหารจัดการ และเป็นประเทศเดียวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่มีการออกกฎหมายเกี่ยวข้องกับทัวร์ศูนย์เหรียญ

ประเทศมาเลเซียมีหลักปฏิบัติตามรัฐบัญญัติอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พ.ศ. 2549 ในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับมัคคุเทศก์เถื่อนของประเทศมาเลเซีย สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดีกว่าประเทศไทย เนื่องจากมีเหตุผลที่สำคัญ คือ

1. การบังคับใช้กฎหมายของประเทศมาเลเซียจะเคร่งครัด และผู้บังคับใช้กฎหมาย ก็มีความตระหนักรู้และปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ

2. กฎหมายของประเทศมาเลเซียกำหนดจะต้องแสดงถึงเอกสารต่าง ๆ ต่อกรมการรวมถึงเอกสารลับทางการค้า เพื่อป้องกันไม่ให้นักท่องเที่ยวมีการปฏิบัติหรือให้บริการต่าง ๆ ที่ผิดกฎหมาย เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์เถื่อนของประเทศไทย และประเทศมาเลเซีย

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์เถื่อน เพื่อส่งเสริมคุณภาพและคุ้มครองมัคคุเทศก์ที่ถูกกฎหมายในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย (ก่อน - หลัง)

วิธีดำเนินการศึกษา

1. การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร บทความ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. การกำหนดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทางด้านมัคคุเทศก์ จำนวน 4 คน คือ

- 2.1 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นมัคคุเทศก์ที่ถูกกฎหมาย
- 2.2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนจากบริษัทนำเที่ยว
- 2.3 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ภาครัฐ
- 2.4 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ภาคเอกชน

สรุปผลการวิจัย

1. การสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 คือ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์เถื่อนของประเทศไทย และประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษาพบว่า

1.1 ประเทศไทย มีข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์ และบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ คือ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นพระราชบัญญัติที่มีการกำหนดเนื้อหา และสาระสำคัญต่าง ๆ เพื่อให้บริษัทนำเที่ยว และมัคคุเทศก์สามารถประกอบอาชีพและบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ประเทศไทยนั้นมีจุดเด่นกว่าประเทศมาเลเซียในหลาย ๆ ด้าน เช่น คำจำกัดความต่าง ๆ และวิธีการสั่งพักใช้และการเพิกถอนใบอนุญาตที่ถือได้ว่าเป็นจุดเด่นของประเทศไทย แต่ปัจจุบันประเทศไทยยังประสบกับปัญหาที่สำคัญ และควรได้รับการแก้ไข คือ

1.1.1 ปัญหาทางด้านข้อกฎหมายในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ไม่มีการระบุถึงค่านियาม หรือลักษณะเฉพาะของมัคคุเทศก์เถื่อนอย่างชัดเจน จึงทำให้ในบางครั้งผู้ประกอบการอาชีพเป็นมัคคุเทศก์เถื่อนสามารถหลบเลี่ยงข้อกฎหมายต่าง ๆ ได้

1.1.2 ปัญหาทางด้านวิธีการป้องกันทัวร์ศูนย์เหรียญ โดยประเทศไทยนั้นไม่มีการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิธีการป้องกันทัวร์ศูนย์เหรียญ หรือมัคคุเทศก์เถื่อนอย่างชัดเจน เหมือนกับประเทศมาเลเซียที่มีการระบุไว้ในรัฐบัญญัติอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พ.ศ. 2549 อย่างชัดเจน จึงทำให้ประเทศไทยจะต้องประสบกับปัญหาทางการเอาผิดตามข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์เถื่อนได้

1.1.3 ปัญหาทางด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่บังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ซึ่งเป็นผลมาจากหลายสาเหตุ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีจำนวนไม่เพียงพอต่อจับกุมมัคคุเทศก์เถื่อนต่าง ๆ และกระบวนการในการลงโทษหรือพิจารณาความผิดของผู้เข้ามาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์เถื่อนมีความล่าช้า เช่น ในการชี้ตัว ยังขาดความรวดเร็ว ดังกรณีของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจับกุมมัคคุเทศก์เถื่อน และมีการให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทำการชี้ตัว แต่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้นไม่สามารถมาชี้ตัวได้ เพราะจะต้องเดินทางไปยังสถานที่อื่น ๆ หรือการเดินทางกลับประเทศของตน ดังนั้น จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ไม่สามารถจับกุมและดำเนินการกับมัคคุเทศก์เถื่อนเหล่านี้ได้

ประเทศไทยไม่มีหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ตรวจสอบ และทำการจับกุมผู้ประกอบการอาชีพมัคคุเทศก์เถื่อน ซึ่งแตกต่างกับประเทศมาเลเซียที่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบคือ MATTA ที่ย่อมาจาก “Malaysian Association of Tour and Travel Agents” เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานนี้เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการกำกับและติดตามมัคคุเทศก์

บริษัทนำเที่ยวที่ผิดกฎหมายหรือบริษัทนำเที่ยวที่ถูกกฎหมายบางส่วนยังมีความนิยมที่จะใช้มัคคุเทศก์เถื่อนอยู่ เนื่องจากสาเหตุมาจากการที่มีจำนวนมัคคุเทศก์ที่ถูก



กฎหมาย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ ตลอดจนมีคณาจารย์ที่ถูกละเลยจำนวนไม่น้อย มีทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ แต่ขาดทักษะทางด้านภาษาที่ 3 หรือภาษาเฉพาะ จึงทำให้ไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ไม่นิยมใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลาง เช่น นักท่องเที่ยวชาวจีน ญี่ปุ่น เป็นต้น

ปัญหาจากอิทธิพลของกลุ่มพ่อค้า และกลุ่มการเมืองต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่สามารถดำเนินการและควบคุมการกระทำความผิดจากผู้เข้ามาประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์เรือนได้

1.1.4 ปัญหาทางด้านความเสมอภาคของข้อกฎหมายตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 พบว่า ปัจจุบันพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ถือได้ว่าเป็นกฎหมายที่มีความเสมอภาค เป็นกลาง และให้ความสำคัญที่คุ้มครองกับผู้เข้ามาประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ต่าง ๆ แต่ยังมีข้อบกพร่อง คือ พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ไม่ได้มีการอนุญาตหรือให้ความสำคัญกับผู้ที่ต้องการเข้ามาประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ที่ถูกละเลยอย่างชัดเจน เพราะปัจจุบันมีการกำหนดกระบวนการเข้ามาประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ คือ การเป็นมัคคุเทศก์จะต้องผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่ทางราชการกำหนด ซึ่งหลักสูตรแต่ละประเภทของบัตรมัคคุเทศก์จะกำหนดวุฒิการศึกษาไว้ต่าง ๆ กัน แต่คุณสมบัติสำคัญ คือ ต้องเป็นคนสัญชาติไทย และอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป พูด อ่าน และเขียนภาษาไทยได้เป็นอย่างดี ซึ่งผู้ที่เข้ามาประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ได้นั้น จะต้องเรียนมาจากมหาวิทยาลัต่าง ๆ ที่เปิดสอนในระดับปริญญาตรี สำหรับการจะออกมาเป็นมัคคุเทศก์โดยตรง หรืออาจเรียนในสาขาที่ใกล้เคียงแล้วสามารถนำมาประยุกต์ และไปสอบเป็นมัคคุเทศก์ได้ภายหลัง เช่น คณะโบราณคดี สาขาวิชาโทมัคคุเทศก์ คณะศิลปศาสตร์ วิชาเอกการท่องเที่ยว คณะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ ในหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว เรียนนิเทศฯ การโรงแรมที่เรียนเป็นภาคภาษาอังกฤษ เป็นต้น จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้กลุ่มประชาชนที่มีความรู้ และมีความเข้าใจพื้นที่ต่าง ๆ และมีทักษะทางด้านภาษา ไม่สามารถเข้ามาประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ที่ถูกละเลยได้ และหากบริษัทนำเที่ยวต้องการบุคคลเหล่านี้ซึ่งมีความรู้มากกว่ามัคคุเทศก์ที่ถูกละเลยก็จะขอให้บุคคลเหล่านี้เข้ามาดำเนินการเป็นมัคคุเทศก์เรือนต่อไป

1.1.5 ปัญหาทางด้านประสิทธิภาพของข้อกฎหมายตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 พบว่า จากการสัมภาษณ์นั้น ข้อกฎหมายต่าง ๆ ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ถือได้ว่ามีประสิทธิภาพที่เพียงพอต่อมัคคุเทศก์ และบริษัทนำเที่ยว แต่ไม่มีประสิทธิภาพที่เพียงพอต่อการแก้ไขปัญหามัคคุเทศก์เรือน อันเป็นมาจากพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ไม่มีการกำหนดหรือออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์เรือนโดยตรง ซึ่งแตกต่างกับประเทศมาเลเซียที่มีการออกกฎหมาย และ



วิธีการป้องกันทัวร์ศูนย์เหรียญอย่างชัดเจน และมีการกำหนดบทลงโทษอย่างชัดเจนจึงทำให้สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาหมักคุเทศก์เถื่อนได้ดีและมีประสิทธิภาพมากกว่าประเทศไทย นอกจากนี้ประสิทธิภาพของข้อกฎหมายนั้น ยังพบว่าในเรื่องของอัตราค่าปรับ หรือระยะเวลาในการจำคุกนั้น ควรมีการปรับเพิ่มให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน

1.2 ประเทศมาเลเซีย มีการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือ รัฐบัญญัติอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พ.ศ. 2549 ซึ่งเป็นกฎหมายที่มีประสิทธิภาพต่อการแก้ไขปัญหาหมักคุเทศก์เถื่อน เนื่องจากมีกำหนดหมวดเกี่ยวกับการกระทำความผิดต่าง ๆ หรือวิธีการป้องกันทัวร์ศูนย์เหรียญ คือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะใช้กระบวนการควบคุมผู้ประกอบการโดยการตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ เช่น ผู้ประกอบการต้องแจ้งข้อมูลและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจต่อกรมการประกอบด้วย งบการเงิน งบดุลที่ตรวจสอบแล้ว บัญชีกำไร ขาดทุน แผนการเดินทางท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ เอกสารลับทางการค้า รายละเอียดของกิจกรรมทางธุรกิจที่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวที่ได้รับใบอนุญาต รวมถึงค่าบริการและเงื่อนไขในการดำเนินงาน และอื่น ๆ เป็นต้น จึงทำให้ประเทศมาเลเซียเป็นประเทศหนึ่งที่มีกระบวนการในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหมักคุเทศก์เถื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนอกจากนี้ เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ MATTA ที่ย่อมาจาก “Malaysian Association of Tour and Travel Agents” ยังเป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการงานทางด้านหมักคุเทศก์ต่าง ๆ ซึ่งแตกต่างกับประเทศไทยที่ยังไม่มีหน่วยงานกลางเพื่อทำการควบคุม ตรวจสอบทั้งทางด้านคุณภาพ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหมักคุเทศก์ที่ถูกกฎหมาย รวมถึงการเอาผิดกับหมักคุเทศก์เถื่อนด้วย

2. การสรุปผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 คือ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหมักคุเทศก์เถื่อน เพื่อส่งเสริมคุณภาพและคุ้มครองหมักคุเทศก์ที่ถูกกฎหมายในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย (ก่อน - หลัง) ผู้เขียนพบว่า หากประเทศไทยมีการปรับปรุงข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหมักคุเทศก์เถื่อนได้ คือ

2.1 ประเทศไทยควรมีการกำหนดค่านิยามเกี่ยวกับคำว่า “หมักคุเทศก์เถื่อน” เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันของเจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานต่าง ๆ ในการเข้ามาดำเนินการและแก้ไขปัญหาทางด้านหมักคุเทศก์เถื่อน ได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพต่อไป

2.2 ประเทศไทยควรมีการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหมักคุเทศก์เถื่อนหรือทัวร์ศูนย์เหรียญแบบประเทศมาเลเซีย เช่น การแสดงข้อมูลงบการเงิน การแสดงเอกสารลับทางการค้า การแสดงรายละเอียดของหมักคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานในบริษัทนำเที่ยว การแสดงรายงานต่อใบอนุญาตของหมักคุเทศก์ที่ถูกกฎหมาย รวมถึงสถิติต่าง ๆ การแสดงข้อสัญญาทั้งเปิดเผย และไม่เปิดเผยของบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ และการแสดงอัตราผลตอบแทนของหมักคุเทศก์ทุกคน เพื่อให้การตรวจสอบเกี่ยวกับการดำเนินการของหมักคุเทศก์เถื่อนของบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ ทำได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม เป็นต้น



2.3 ประเทศไทยควรมีการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเพิกถอนใบอนุญาตในการใช้มัลแวร์ที่เถื่อน เข้ามาเป็นมัลแวร์ที่ให้บริการกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งหากบริษัทนำเที่ยวได้กระทำความผิด เช่น การใช้มัลแวร์ที่เถื่อนเข้ามาให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติก็สามารถระงับการดำเนินการกับบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เป็นต้น

2.4 ประเทศไทยควรมีการอบรมเพิ่มเติมความรู้ หรือการสอบวัดความรู้เพิ่มเติม เพื่อให้มัลแวร์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากที่สุด และควรมีการส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาที่ 3 โดยเฉพาะภาษาในกลุ่มประเทศอาเซียนต่าง ๆ เพื่อรองรับต่อการเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่าง ๆ ต่อไป

2.5 ประเทศไทยควรมีการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอัตราค่าปรับและอัตราจำคุกของมัลแวร์ที่เถื่อนไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัลแวร์ พ.ศ. 2551 ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อให้บริษัทนำเที่ยว หรือผู้ที่เข้ามาประกอบอาชีพเป็นมัลแวร์ที่เถื่อน มีความเกรงกลัวต่อข้อกำหนดต่าง ๆ และมีการปฏิบัติตามหลักกฎหมายที่ถูกต้องต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

1. ประเทศไทยไม่สามารถดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหามัลแวร์ที่เถื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เหมือนกับการปฏิบัติของประเทศมาเลเซีย เนื่องจาก ประเทศไทยขาดหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม และกำกับ หรือเอาผิดมัลแวร์ที่เถื่อนโดยตรง และข้อกำหนดของประเทศไทยก็ไม่มีให้ความสำคัญกับหรือออกกฎหมายเพื่อเอาผิดกับผู้เข้ามาประกอบอาชีพเป็นมัลแวร์ที่เถื่อนอย่างชัดเจนเหมือนกับประเทศมาเลเซีย

2. ประเทศไทยได้ประสบกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับมัลแวร์ที่เถื่อนในบางพื้นที่ และไม่ใช่ว่าภาพรวมของมัลแวร์ที่เถื่อนในประเทศไทยทั้งหมด แต่เจ้าหน้าที่ ๆ เกี่ยวข้องก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ เพราะได้รับอิทธิพลมาจากกลุ่มนักการเมือง หรือกลุ่มผู้มีอิทธิพลต่าง ๆ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ประเทศไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับมัลแวร์ ควรจะต้องมีการส่งเสริมและรณรงค์ให้มัลแวร์ที่ปฏิบัติงาน มีการปฏิบัติตามที่ถูกต้องตามกฎหมายต่าง ๆ ที่ระบุไว้ เช่น (1) การห้ามจัดนำเที่ยวโดยไม่มีใบอนุญาต หรือ ประกอบการในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต (2) การห้ามทำหน้าที่มัลแวร์ โดยไม่มีใบอนุญาต หรือ ปฏิบัติงานระหว่างถูกพักใช้ใบอนุญาต (3) มัลแวร์จะต้องไม่ปฏิบัติผิดกฎหมายอื่น ๆ ที่วางไว้ เช่น จ้างมัลแวร์ไม่ตรงประเภท, เป็นมัลแวร์แต่ไม่ติดบัตรขณะปฏิบัติหน้าที่, แต่งกายไม่สุภาพ, ประพฤติผิดจรรยาบรรณอื่น ๆ (4) ใบอนุญาตของผู้ประกอบการนำเที่ยวต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผยให้บุคคลทั่วไปเห็นได้ชัด



2. ประเทศไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับมัลแวร์ จะต้องมีการส่งเสริมและรณรงค์ให้บริษัทที่เกี่ยวข้อง ไม่ใช้มัลแวร์เถื่อน เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาทางการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน และป้องกันอาชญากรรมต่าง ๆ เป็นต้น และยังทำให้มัลแวร์มีรายได้เพิ่มมากขึ้น มีการจ้างงานเพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลให้มัลแวร์มีกำลังใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3. ประเทศไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับมัลแวร์ จะต้องมีเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อกำหนด เช่น อัตราค่าปรับ, อัตราโทษจำคุกให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในสังคมปัจจุบัน

4. ประเทศไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับมัลแวร์ จะต้องมีการสร้างความตระหนักในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ๆ เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีใจรักในการปฏิบัติงานต่าง ๆ และมุ่งหวังให้การบริการ ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้มากที่สุด

5. ประเทศไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับมัลแวร์ จะต้องสร้างและพัฒนาความรู้ และทักษะของมัลแวร์ที่ถูกกฎหมายให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น และมีปริมาณเพียงพอต่อการให้บริการ เป็นต้น โดยเฉพาะการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะทางด้านภาษาที่ 3 หรือ 4 เพิ่มมากยิ่งขึ้น

6. ประเทศไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับมัลแวร์ จะต้องสร้างและเพิ่มมาตรการป้องกันบริษัทที่เกี่ยวข้องที่กระทำผิดกฎหมายถูกยึดใบอนุญาต แล้วให้ผู้ใกล้ชิดเปิดบริษัทที่เกี่ยวข้องใหม่ โดยให้มีการตรวจสอบประวัติรายชื่อ ตรวจสอบฐานะทางการเงินของผู้ที่จะเข้ามาเปิดบริษัทให้เข้มงวดมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงประเด็นทางการส่งเสริมคุณภาพของมัลแวร์ให้เพิ่มขึ้น เช่น แนวทางในการสร้างความรู้ และฝึกฝนทักษะทางด้านภาษาที่ 3 ให้มากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานของหน่วยราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับและดูแลมัลแวร์เถื่อน เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ปฏิบัติงาน เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจต่าง ๆ รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหามัลแวร์เถื่อนต่อไปในอนาคต

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเกี่ยวกับมัลแวร์ในประเทศต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากประเทศมาเลเซีย เพื่อจะได้ทราบถึงแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหามัลแวร์เถื่อนต่อไป

แหล่งข้อมูลอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2555). *ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ.*

2555 – 2559. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.



- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2556). **คู่มือการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เกณฑ์มาตรฐานในการตรวจประเมิน**. (ม.ป.ท.). กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กรมการท่องเที่ยว (Department of Tourism). (2556). **จีเอกชนท่องเที่ยวรับมือต้นทุนที่พุ่งขยายตัว-ต้นทุนธุรกิจแพงสูง**. หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ, 24 ก.ค. 2556.
- กรมการท่องเที่ยว. (2557). **กรมการท่องเที่ยวปรามบริษัททัวร์ใช้ไกด์ผีผิดกฎหมาย**. สืบค้นวันที่ 4 มีนาคม 2557. จาก <http://www4.eduzones.com/educationnews/128333>.
- กรมการท่องเที่ยว. (2557). **สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์**. สืบค้นวันที่ 4 มีนาคม 2557. จาก <http://www.tourism.go.th/index.php?mod=WebGuide>.
- กรมการท่องเที่ยว. **อำนาจหน้าที่**. สืบค้นวันที่ 31 มกราคม 2557. จาก <http://www.tourism.go.th/index.php?mod=WebTourism&file=details&dcID=391&clD=130>.
- กรมการท่องเที่ยว. **หน่วยงานภายใน**. สืบค้นวันที่ 31 มกราคม 2557. จาก <http://www.tourism.go.th/index.php>.
- เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์. (2555). **หลักพื้นฐานกฎหมายมหาชน**. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). **คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546**. กรุงเทพมหานคร : วิชั่น พับบลิชซิ่ง.
- ชำนาญ ม่วงทิม. (2534). **นักท่องเที่ยวในอนาคตต้องการอะไร ทำอย่างไร...? เราจึงจะตอบสนองความต้องการนั้น**. จุลสารการท่องเที่ยว (10), 2 เมษายน 2534.
- ธนพัธ จันดาโชติ. (2557). **เศรษฐกิจกับการดำรงชีวิต**. (รายงานผลการวิจัย). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญเลิศ ตั้งวัฒนา. (2549). **หลักการมัคคุเทศก์**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือท่องเที่ยว ไทย.
- ประพัฒน์ ตรีนรงค์. (2514). **พระประวัติและงานสมเด็จพระยาดำรงราชานุภาพ**. กรุงเทพมหานคร : แพร่พิทยา.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2550). **มัคคุเทศก์**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- รัชภูมิ สมสมัย. (2554). **ประเทศไทยกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน**. (บทความทางวิชาการ). กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา สพพ. ชม. 3. ม.ป.ท.
- เวนิสา เสนิววงศ์. (2541). **บันทึกรัตนโกสินทร์สมัย**. กรุงเทพมหานคร : บางกอกบู๊ค.
- สมเกียรติ ตรีรัตนพันธ์. (2555). **แผนงานแห่งชาติสำหรับการก้าวสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558**. กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (ม.ป.ท.).
- พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน. สืบค้นวันที่ 31 มกราคม 2557. จาก <http://rirs3.royin.go.th/>



new-search/ word-search-all-x.asp.

วัลลิกา พัวพันธ์พงษ์. *Asean Countries to Support Asean Economic Community*.

สืบค้นวันที่ 25 กันยายน 2556. จาก <ftp://www.ex-mba.buu.ac.th/.../วัลลิกา%20%20พัวพันธ์พงษ์.docx>.

th/.../วัลลิกา%20%20พัวพันธ์พงษ์.docx.

สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย. (2557). *บทบาทหน้าที่ของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย*.

สืบค้นวันที่ 4 มีนาคม 2557. จาก <http://www.pgathaiguide.com/index.php?lay=show&ac=article&Ntype=5&id=539145141>.

สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย. (2557). “ประวัติสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย”.

สืบค้นวันที่ 31 มกราคม 2557. จาก <http://www.pgathaiguide.com/index.php?lay=show&ac=article&Ntype=5&id=53914514>.

หนังสือพิมพ์คมชัดลึก. (2557). *ประยุทธ์สั่งจัดระเบียบแก้ปัญหาไกด์เถื่อน*. สืบค้นวันที่ 31 มกราคม

2557. จาก <http://www.komchadluek.net/detail/20141223/198226.html>.

198226.html.

หนังสือพิมพ์เดลินิวส์. (2557). *คลอด13 แผนแก้ปัญหาไกด์เถื่อน*. สืบค้นวันที่ 23 ธันวาคม

2557. จาก <http://www.dailynews.co.th>

หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ. (2557). *เช็กสต็อก..บัตรมัคคุเทศก์ สกัด"ไกด์เถื่อน"สวมรอย*. สืบค้นวันที่ 23

ธันวาคม 2557. จาก <http://www.thairath.co.th/content/463322>.

Bellver and Kaufmann. (2005). *Transparenting Transparency : Initial Empirics and Policy Applications*. n.p.

Brenda S.A. Yeoh และคณะ. “*Tourism in Singapore : An Overview of Policies and Issues*” .Public Sector Transparency and the International Investor Singapore

New. Hotel & Tourism. Retrieved Dec 19, 2014, from <http://www.ama2.us.es:8080/.../tourism%20in%20Singapore.pdf>

World Tourism Organization (WTO/OMT). (2003). *Tour Operators’ Initiative for Sustainable Tourism Development*. The Tour Operators’ Initiative was

developed and is supported by the United Nations Environment Programmed (UNEP). Retrieved Dec 19, 2014, from <http://www.sikroad.unwto.org>.