

## บทที่ 2

### การดำเนินงานของธุรกิจจذبนักท่องเที่ยว

เป็นที่ทราบกันว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ไร้ปล่องควันไม่สร้างมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อมและไม่ถูกกีดกันทางการค้าเช่นเดียวกับธุรกิจการส่งออกสินค้าประเภทอื่น การท่องเที่ยวมีส่วนในการเสริมสร้างเศรษฐกิจของประเทศในส่วนของ การได้รับเงินตราต่างประเทศเข้ามาในประเทศ นั่นคือ นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศที่เข้ามาเที่ยวและใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการในประเทศไทย และในส่วนของ การเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของคนไทย ที่จะทำให้เกิดการหมุนเวียนเงินตราในประเทศ การท่องเที่ยวจึงเป็นการกระจายรายได้ไปสู่ท้องถิ่นในภาพรวม ทำให้มีการสร้างงาน ว่าจ้างแรงงานและส่งเสริมการมีอาชีพใหม่ในท้องถิ่น รวมถึงการนำสินค้าหัตถกรรมและศิลปะ พื้นบ้านของท้องถิ่นออกสู่สายตานักท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งหมายรวมธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การท่องเที่ยว คือ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจจذبนักท่องเที่ยว ธุรกิจการบิน ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจสินค้าของที่ระลึก ธุรกิจสถานเริงรมย์ และรวมทั้งการมีทรัพยากรทางการท่องเที่ยว (Tourism Heritage) และโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ที่จะนำนักท่องเที่ยวไปสู่แหล่งท่องเที่ยวได้ เป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้เกิดการท่องเที่ยว

ในการที่จะทำให้การท่องเที่ยวมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการนั้นจะต้องมีองค์ประกอบหลักอยู่ 3 ประการคือ

1. สถานที่ท่องเที่ยว (Attraction)
2. มีการเข้าถึงได้ (Infrastructure)
3. มีผู้ให้บริการ (Supplier)

แหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่ท่องเที่ยวใด ๆ ก็ตามจะจัดให้คนทั่วไปได้เข้าชม ต้องมีโอกาสเข้าถึงได้นั่นคือ มีถนน มีสนามบิน มีท่าเรือ มีเส้นทางที่จะเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ และแหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ จะต้องมีผู้ให้บริการ เช่น มีผู้จذبนักท่องเที่ยว มีโรงแรม มีร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก ซึ่งจะมีส่วนทำให้สถานที่ท่องเที่ยวเป็นที่รู้จักและสะดวกสบายเมื่อจะไปเที่ยวยังสถานที่นั้น ๆ

การเดินทางของนักท่องเที่ยว จะมีลักษณะเป็นฤดูกาล คือบางช่วงเวลา เช่น ในฤดูหนาว จะมีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศไทย ระหว่างเดือนพฤศจิกายน - มีนาคม จะมีจำนวนสูงสุดของปี เรียกว่า เป็นช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว (High Season) และในฤดูฝน ระหว่างเดือนเมษายน - กันยายน เรียกว่าเป็นช่วงที่ไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season) แต่

สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย จะมีนักท่องเที่ยวเดินทางกันมาก ในช่วงปิดภาคการศึกษาหรือวันหยุดเทศกาลหลายวัน

### ประเภทของธุรกิจจัดนำเที่ยว

ธุรกิจจัดนำเที่ยว (Tour operator) ทำหน้าที่เสนอทรัพยากรทางการท่องเที่ยวไปสู่นักท่องเที่ยวเชื่อมโยง นักท่องเที่ยวให้ไปถึงแหล่งท่องเที่ยว จัดเตรียมการเดินทางจัดการนำเที่ยว โดยนำบริการต่างๆ อาทิ ที่พักแรม อาหาร สถานที่ท่องเที่ยว รายการแสดงต่าง ๆ มาประกอบเป็นรายการนำเที่ยว มีมัคคุเทศก์นำชม พานักท่องเที่ยวไปตามจุดท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อให้ได้พักผ่อน สนุกสนาน เดินทางอย่างสะดวกสบาย ปลอดภัย ได้พบสิ่งที่ต้องการ ตั้งใจจะได้สัมผัส ภูมิทัศน์ ศิลปะ ชีวิตความเป็นอยู่ของชาวบ้าน วัฒนธรรมต่าง ๆ สินค้าหัตถกรรมพื้นบ้าน ทั้งนี้ผู้จัดนำเที่ยวต้องให้บริการ และคิดราคาค่าบริการอย่างเหมาะสม รวมทั้งปฏิบัติตามข้อบังคับของกฎหมาย ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

ผู้จัดนำเที่ยวจำแนกได้เป็น 3 ประเภทที่สำคัญคือ

1. ผู้จัดนำเที่ยวประเภท จัดพานักท่องเที่ยวในประเทศเดินทางไปเที่ยวต่างประเทศ (Outbound)
2. ผู้จัดนำเที่ยวประเภท จัดพานักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศ (Inbound)
3. ผู้จัดนำเที่ยวประเภท จัดพานักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย (Domestic)

ลักษณะการบริการของธุรกิจทั้งสองประเภทแรกจะคล้ายคลึงกันคือ ผู้จัดนำเที่ยวจะต้องไปรับนักท่องเที่ยวที่สนามบิน พาไปส่งที่โรงแรมที่พัก (Transfer) และจัดพานักท่องเที่ยวไปเที่ยวตามกำหนดการเดินทาง (Itinerary) ที่กำหนดไว้ ใบแผ่นพับ (Brochure) ส่งกลับที่พักตามเวลา และส่งกลับไปที่สนามบิน ท่าเรือ สถานีรถ เพื่อส่งไปยังประเทศที่เป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว

ธุรกิจจัดนำเที่ยว Inbound จะต้องมีตัวแทนอยู่ในต่างประเทศ โดยเป็นผู้เสนอขายรายการท่องเที่ยวแบบรวมค่าใช้จ่าย (Package Tour) ในประเทศไทยให้กับนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่สนใจจะมาเที่ยวเมืองไทย ราคาค่าเดินทาง แต่ละเส้นทางผู้จัดนำเที่ยวในประเทศจะเสนอขายให้กับตัวแทน (Agent) ในต่างประเทศและตัวแทนจะเสนอขายนักท่องเที่ยวในราคาแตกต่างกันไป ลูกค้านักท่องเที่ยวประกอบด้วย

1. นักท่องเที่ยวที่ซื้อทัวร์กับตัวแทนในต่างประเทศ
2. นักท่องเที่ยวที่ติดต่อซื้อทัวร์โดยตรงกับผู้จัดนำเที่ยวในประเทศไทย
3. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาอยู่ในประเทศไทยและมาซื้อทัวร์กับสำนักงานย่อย (Booth) ขายทัวร์ตาม โรงแรม ที่เรียกว่า ลูกร้าจอร์ (Walk - in)

ผู้จัดนำเที่ยวในประเทศไทยจะสามารถเสนอขาย Package Tour ให้กับตัวแทนต่างประเทศได้หลายวิธีแต่ที่สำคัญคือ

1. ร่วมการดำเนินงานแนะนำประเทศไทยกับ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ในต่างประเทศ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจัดงานเกี่ยวกับประเทศไทยในต่างประเทศอยู่เป็นประจำ เพื่อแนะนำให้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นการหาตลาดลูกค้าต่างประเทศให้กับผู้จัดนำเที่ยวในประเทศไทย งานที่จัดในแต่ละปีจะเป็นเวลาของการติดต่อพบกันระหว่างผู้จัดนำเที่ยว ในประเทศไทยกับตัวแทนขายบริการในต่างประเทศ

2. เป็นสมาชิกสมาคมนำเที่ยว เช่น PATA ( Pacific Asia Tourism Associate) สมาคมนักท่องเที่ยวต่าง ๆ มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั่วโลก การที่ผู้จัดนำเที่ยวเป็นสมาชิกของสมาคม เป็นส่วนหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือว่าธุรกิจนั้นจะไม่หลอกลวงหรือ คดโกง และนักท่องเที่ยวสามารถร้องเรียนต่อสมาคมได้ เมื่อเกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

3. ติดต่อตัวแทนโดยตรงกับต่างประเทศ กิจกรรมนำเที่ยวต่างประเทศที่เป็นตัวแทนจัดส่งนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ เช่น บริษัทเชียงใหม่ ทราเวล เซนเตอร์ จำกัด (CTC) เป็นตัวแทนผู้จัดนำเที่ยว (Local Operator) ให้กับรายการนำเที่ยวบริการเอื้องหลวง (Royal Orchid Holiday) ของสายการบินไทย บริษัท วิลด์ ทราเวล เซอร์วิส จำกัด เป็นตัวแทนจัดนำเที่ยวของตัวแทนต่างประเทศ เช่น บริษัท โทมัส คูก จำกัด บริษัทยูไนเต็ด วาเคชัน บริษัท ครีเอทีฟ ทัวร์ จำกัด บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล แคทเชลเลอร์ จำกัด เป็นตัวแทนของ คีทแฮล์ม ทราเวล จำกัด

การจัดนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ มีธุรกิจจัดนำเที่ยวอยู่หลายกิจการแบ่งประเภทของธุรกิจจัดนำเที่ยวได้เป็น 2 ประเภทตามลักษณะการให้บริการ

1. จัดนำเที่ยวในเมือง ( Sightseeing หรือ City Tour )
2. จัดนำเที่ยวแบบทัวร์ป่า (Trekking Adventure)

การจัดนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ และในจังหวัดใกล้เคียง ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นการจัดนำนักท่องเที่ยวต่างประเทศ เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตภาคเหนือ นักท่องเที่ยวไทยนั้นมักจะเดินทางมาด้วยรถโดยสารขนาดใหญ่ จัดบริการโดยผู้จัดนำเที่ยวจากกรุงเทพ หรือเดินทางกันเองโดยไม่ต้องใช้บริการผู้จัดนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

เส้นทางการเดินทางแบบ Sightseeing มีหลายเส้นทางเส้นทางหลักมีดังนี้ คือ

1. วัดพระธาตุคอกยสุเทพ - สันกำแพง - ปางช้างแม่สา - ฟาร์มกล้วยไม้
2. เชียงราย - สามเหลี่ยมทองคำ - เชียงแสน - ล่องแม่น้ำกก
3. แม่ฮ่องสอน - พระธาตุคอกยงมู - กระเหรี่ยงคอยาว - ล่องแม่น้ำปาย

การเดินทางแบบ **Trekking Tour** เป็นการเดินทางแบบสนุกสนานผจญภัยเล็กน้อย เส้นทางเดินทางจะประกอบด้วย กิจกรรม 3 ประเภทคือ

1. การเดินทางด้วยเท้าตามป่าโปร่ง
2. การล่องแพตามลำน้ำ
3. การขี่ช้างเดินตามป่า ตามถ้ำธาร

นักท่องเที่ยวจะต้องเตรียมตัวเดินทาง ต้องเดินเท้าเป็นระยะทางช่วงเวลานึงและพักอาศัยค้างคืนในหมู่บ้านชาวเขา จากหมู่บ้านชาวเขาก็จะขี่ช้างเลียบริมเขาตลอดลำธารน้ำตก ไปยังจุดที่ล่องแพไม้ไผ่ ล่องตามลำน้ำแม่ต่าง ๆ เช่น แม่แตง แม่ปาย แม่กก การล่องแพนักท่องเที่ยวจะได้ล่องแพล่องลำน้ำตามกระแสน้ำเชี่ยว และมีแก่งกลางน้ำ เป็นการผจญภัยและเป็นจุดเด่นของการนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดใกล้เคียงสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

นอกจากนี้ รายการนำเที่ยวหลักแล้วยังมีรายการนำเที่ยวพิเศษนอกกรรายการนำเที่ยวปกติ (Optional Tour) ตามเทศกาลต่าง ๆ เช่น การจัดทัวร์คืน การจัดทัวร์จักรยานใต้เขา การจัดทัวร์ทำหิน การจัดทัวร์แต่งงาน เป็นการจ้ดนำเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยว

#### ลักษณะการดำเนินงาน

ธุรกิจจ้ดนำเที่ยว เมื่อเริ่มดำเนินงานต้องยื่นจดทะเบียนธุรกิจกับสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เพื่อทำธุรกิจเป็นผู้จ้ดนำเที่ยว และจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจจ้ดนำเที่ยวตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 ต้องวางเงินประกันไว้กับสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จังหวัด ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (เงินประกันเป็นจำนวน 50,000 บาท อาจจะทำเป็นหนังสือค้ำประกันจากธนาคาร) ทั้งนี้ด้วยเหตุผลในบางกรณีมีนักท่องเที่ยวร้องเรียนให้ธุรกิจจ้ดนำเที่ยวชดใช้เมื่อเกิดความบกพร่องในการนำเที่ยว เช่น จัดการเดินทางไม่ครบตามที่ได้ตกลงกันระหว่างผู้จ้ดนำเที่ยวและนักท่องเที่ยว และตามข้อกำหนดในพระราชบัญญัติเดียวกัน มัคคุเทศก์นำเที่ยวสามารถประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ได้ ต้องได้รับประกาศนียบัตรมัคคุเทศก์จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นการจัดอบรมของ ททท. (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย) หรือจบการศึกษาจากสถาบันการศึกษาที่สอนทางการท่องเที่ยว และต้องจดทะเบียนเป็นมัคคุเทศก์อาชีพ กับสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ต้องมี

บัตรประจำตัวนักท่องเที่ยว (Tourist Guide Licence) ติดหน้าอกเสื้อเมื่อทำหน้าที่ทุกครั้ง เพื่อตรวจสอบได้

ธุรกิจการจัดนำเที่ยวเป็นธุรกิจที่ไม่มีตัวตนของสินค้า ความน่าเชื่อถือจะเกิดขึ้นได้ในรูปของภาพพจน์ ความน่าเชื่อถือ ความยอมรับของลูกค้า และการยอมรับของผู้ทำธุรกิจเที่ยวเองก็จะเกิดขึ้นได้ด้วยองค์ประกอบดังนี้

1. การดำเนินงาน มีความซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา รับผิดชอบต่อลูกค้า
2. สถานที่ตั้ง มีที่ตั้งอาคารสำนักงานเป็นหลักแหล่ง
3. มีสภาพคล่องทางการเงินดี

ผู้ที่ทำธุรกิจจัดนำเที่ยว ควรจะมีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวพอสมควร มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในท้องถิ่นหรืออาจมีประสบการณ์การเป็นมัคคุเทศก์นำเที่ยวมาก่อน มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ เช่นภาษาอังกฤษ และที่สำคัญควรมีจุดมุ่งหมายที่จะดำเนินธุรกิจให้บริการการท่องเที่ยวอย่างถูกต้องตามกฎหมาย มีความตั้งใจที่จะให้บริการ (Service Mind) ซึ่งจะสร้างให้เกิดความไว้วางใจจากนักท่องเที่ยวในการใช้บริการ

ธุรกิจจัดนำเที่ยวอาจไม่ต้องใช้เงินทุนมากเหมือนธุรกิจประเภทผลิตสินค้าหรือขายสินค้า สามารถเลือกการจัดหาทุนได้ 3 ประเภท คือ

1. เจ้าของลงทุนคนเดียว (Individual Proprietorship) เป็นกิจการขนาดเล็กใช้เงินทุนน้อย เจ้าของกิจการเป็นผู้บริหารงานเอง รับผิดชอบในหนี้สินของธุรกิจ โดยไม่จำกัดจำนวน
2. ห้างหุ้นส่วน (Partnership) เป็นกิจการที่มีผู้ร่วมทุนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมกันเป็นเจ้าของ โดยทำสัญญาเป็นหุ้นส่วนกัน กำหนดเงื่อนไขการบริหารงาน และการแบ่งกำไร กฎหมายห้างหุ้นส่วนกำหนดให้มี 2 ประเภท คือ ห้างหุ้นส่วนสามัญ และห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนั้นหุ้นส่วนทุกคนต้องรับผิดชอบในหนี้สินไม่จำกัดจำนวนโดยจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลก็ได้ ห้างหุ้นส่วนจำกัดต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล เนื่องจากหุ้นส่วนแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ จำกัด และไม่จำกัด ความรับผิดชอบในหนี้สินของห้างหุ้นส่วน
3. บริษัทจำกัด (Limited Company) เป็นกิจการที่มีผู้ร่วมจัดตั้งตั้งแต่ 7 คนขึ้นไป โดยแบ่งเงินทุนเป็นหุ้นมีมูลค่าเท่า ๆ กัน ผู้ถือหุ้นต้องรับผิดชอบจำกัดเพียงไม่เกินจำนวนเงิน ที่ตนยังส่งใช้ไม่ครบมูลค่าของหุ้นที่ตนถือ ผู้ถือหุ้นมิได้บริหารงานโดยตรง แต่มอบหมายให้คณะกรรมการบริหารงานแทน

อาคารที่ตั้งสำนักงาน สำนักงานควรจะต้องอยู่ในบริเวณที่มีคนสัญจรไปมา เช่น ตามศูนย์การค้า หรืออาคารพาณิชย์ริมถนนซึ่งมีองค์ประกอบในการพิจารณา คือ จะเช่าอาคารพาณิชย์หรือเช่าพื้นที่โรงแรมเป็นสำนักงาน มีลานจอดรถสำหรับลูกค้ามาติดต่อ ตกแต่งสถานที่ (Window Display)

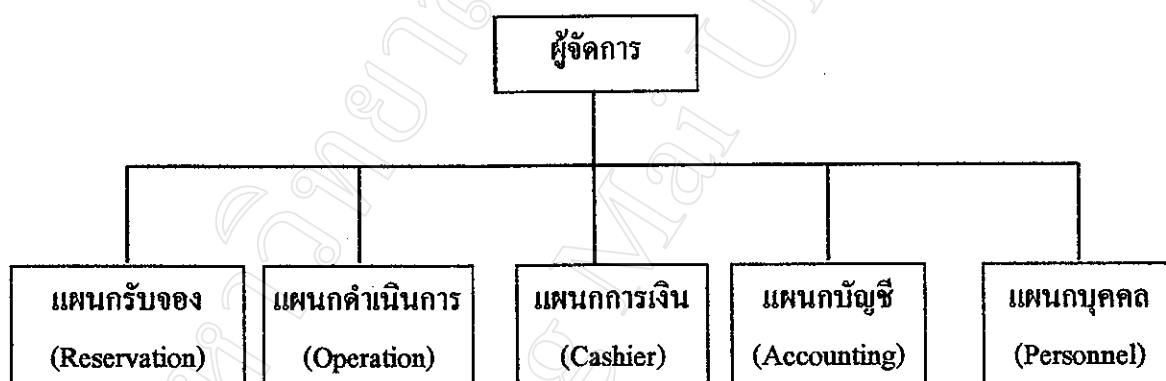
เพื่อให้รู้ว่าเป็นธุรกิจชั้นนำเที่ยว คนเดินผ่านสามารถมองเห็นและติดต่อทำธุรกิจได้ซึ่งอาจจะมีลูกค้าจร เข้ามาซื้อบริการ ตั้งชื่อให้สะกดและจำง่าย ไม่ซ้ำกับชื่อของธุรกิจอื่นที่ไม่ประสบความสำเร็จ และเลิกกิจการไปแล้วหรือที่ทำผิดกฎหมาย

สำหรับเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานประกอบด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์ ในระบบเครือข่ายภายนอก (Internet) และระบบเครือข่ายภายใน (Intranet) เพื่อการส่งข้อมูลจากภายนอก เช่น ถูกค้า ตัวแทนจำหน่าย หรือการส่งข้อมูล ระหว่างในหน่วยงานเดียวกัน เช่น ข้อมูลเชื่อมโยงจากแผนกหนึ่งไปยังแผนกหนึ่ง และ เครื่องโทรศัพท์ โทรสาร (Facsimile)

โครงสร้างการดำเนินงานของธุรกิจชั้นนำเที่ยว

ธุรกิจชั้นนำเที่ยวมีโครงสร้างการดำเนินงานดังภาพที่ 1 ดังนี้

ภาพที่ 1 แสดงโครงสร้างการดำเนินงานของธุรกิจชั้นนำเที่ยว



แผนกต่าง ๆ ตามผังการดำเนินงานข้างต้น ประกอบด้วย

1. แผนกรับจอง ทำหน้าที่ให้ข้อมูลทางการท่องเที่ยวติดต่อสื่อสารกับลูกค้าและบุคคลทั่วไป พร้อมทั้งรับจอง (Reservation) ตัวโดยสารเครื่องบิน และ โรงแรมที่พักทั่วประเทศ
2. แผนกดำเนินการ ทำหน้าที่จัดการเกี่ยวกับ งานทัวร์แต่ละวัน เมื่อแผนกดำเนินการได้รับคำสั่งว่า จะมีนักท่องเที่ยวจองการเดินทางเข้ามาเมื่อใด แผนกดำเนินการจะติดต่อ รถรับส่งนักท่องเที่ยว ติดต่อกับโรงแรมที่พัก ติดต่อจัดสรรมัคคุเทศก์ (ไกด์) ที่พูดภาษาเดียวกับนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะ เป็นมัคคุเทศก์ประจำบริษัท หรือมัคคุเทศก์ชั่วคราว
3. แผนกการเงิน ทำหน้าที่ รับจ่ายเงิน นำเงินเข้าฝากธนาคาร นำส่งภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีหัก ณ ที่จ่าย เร่งรัดการชำระเงินจากลูกค้า และส่งเงินชำระหนี้ให้ตรงต่อเวลา
4. แผนกบัญชี ทำหน้าที่บันทึกทางการเงินบัญชี เก็บรวบรวมหลักฐานทางการเงิน ทำ

รายงาน การเงินเมื่อสิ้นงวดบัญชีในแต่ละรอบระยะเวลาบัญชี

5. แผนกบุคคล ทำหน้าที่คัดเลือกและควบคุมการทำงานของพนักงาน จัดทำตารางเวลาการทำงาน ของพนักงาน คิดเงินเดือน เงินเพิ่มพิเศษ (Overtime) สับเปลี่ยนหมุนเวียนพนักงานตามเคาน์เตอร์ ทัวร์ โรงแรมต่าง ๆ ที่บริษัทเช่าไว้สำหรับขายทัวร์

ธุรกิจจัดนำเที่ยวขนาดใหญ่ที่มีปริมาณนักท่องเที่ยวหรือกลุ่มนักท่องเที่ยวมาก ก็ต้องมีการว่าจ้างพนักงานเป็นจำนวนมาก แต่ถ้าธุรกิจขนาดเล็ก ก็จะมีจำนวนพนักงานลดน้อยลง แต่อย่างน้อยที่สุดก็ควรจะมีแผนกงานละหนึ่งคน ยกเว้นในส่วนของมัคคุเทศก์นำเที่ยวมีสองประเภท คือ

1. มัคคุเทศก์ประจำ (Staff Guide) ซึ่งเป็นมัคคุเทศก์สังกัดกับกิจการ ทำงานตามตารางกำหนดและรับเงินเดือนประจำ

2. มัคคุเทศก์ชั่วคราว (Freelance Guide) เป็นมัคคุเทศก์ที่ทำงานเมื่อมีกลุ่มทัวร์เข้ามาและจ่ายค่าแรงเป็นค่าจ้างรายวัน ผู้จัดนำเที่ยวจะมีมัคคุเทศก์ที่สามารถพูดได้หลายภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ, จีน, ญี่ปุ่น, ฝรั่งเศส ฯลฯ และจะว่าจ้างมัคคุเทศก์ชั่วคราวเพิ่มขึ้นในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว

โครงสร้างรายได้และค่าใช้จ่าย

ธุรกิจจัดนำเที่ยวจะมีรายได้และค่าใช้จ่ายแบ่งเป็นประเภทได้ดังนี้

### 1. รายได้

1.1 รายได้ของธุรกิจจัดนำเที่ยวประกอบด้วยรายได้หลัก คือ

- ค่าจัดนำเที่ยวประเภท Inbound คือนำนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้ามาเที่ยวในประเทศไทย ค่าจัดนำเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นราคารวมค่าใช้จ่าย (Package tour) คือราคาที่รวมค่าใช้จ่ายไว้ครบทุกรายการแล้วคือ ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าพาหนะ ค่าเข้าชมสถานที่ต่าง ๆ ผู้ที่ซื้อรายการนำเที่ยวแต่ละเที่ยว (Trip) จะมีรายละเอียดกำหนดการเดินทางไปสถานที่ใดบ้าง และมีกิจกรรมอะไรบ้าง รายการนำเที่ยวแต่ละรายการ จะมีรหัสเฉพาะเพื่อสะดวกในการอ้างอิง ถูกค้าที่ซื้อรายการทัวร์ อาจจะเลือกเดินทางจากประเทศต่าง ๆ มาโดยติดต่อกับตัวแทนขายทัวร์ในต่างประเทศ และเดินทางเข้ามาเป็นกลุ่ม เมื่อกลุ่มทัวร์มาถึงประเทศไทยจะมีผู้จัดนำเที่ยวในกรุงเทพดำเนินการ พานักท่องเที่ยวไปเที่ยวตามจุดท่องเที่ยวในกรุงเทพและจังหวัดใกล้เคียง เมื่อหมดกำหนดการในกรุงเทพก็จะส่งนักท่องเที่ยวขึ้นเครื่องบิน หรือรถไฟ เดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่

ในทางปฏิบัติ นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่ติดต่อผ่านตัวแทน มักจะมีตั๋วเครื่องบินสำหรับเดินทางทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับ โดยตัวแทน ซื้อตั๋วโดยสารมาจากต่างประเทศแล้ว เนื่องจากได้รับส่วนลดจากสายการบินเมื่อซื้อตั๋วเครื่องบินเป็นกลุ่ม ดังนั้นรายได้จากนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มทัวร์จากต่างประเทศ จะมีเฉพาะค่าบริการทัวร์ที่ไม่เกี่ยวกับตั๋วเครื่องบิน

## 1.2 รายได้รองของธุรกิจจ้ดนำเที่ยวประกอบด้วย

- รายได้จากการขายบริการนำเที่ยว ณ จุดขายตามโรงแรมต่าง ๆ แต่ละวันจะมีนักท่องเที่ยวที่พักตามโรงแรมติดต่อซื้อทัวร์ที่บูธ ที่บริษัทเช่าไว้ตามโรงแรม นักท่องเที่ยวจะซื้อรายการครึ่งวัน รายการเต็มวัน หรือรายการหลายวันไป จังหวัดเชียงราย และแม่ฮ่องสอน หรือซื้อทัวร์ป่าซึ่งมีรายการสองวัน และสามวัน การขายบริการนำเที่ยวตัวเมือง (Sightsccing) จะดำเนินการด้วยตนเอง แต่ถ้าเป็นนำเที่ยวป่า (Trekking tour) อาจจะส่งต่อให้ผู้รับช่วงจ้ดนำเที่ยวรายอื่นดำเนินการแทน

- รายได้ค่านายหน้าจากการขายอาหารมือเขียนแบบขันโตก รายได้ค่านายหน้าจากการขายทัวร์ป่า (Trekking) รายได้ค่านายหน้าจากการขายทัวร์ล่องเรือในแม่น้ำปิง ธุรกิจประเภทขันโตกจะเสนอค่านายหน้าเป็นอัตราแน่นอน ในการขายแต่ละครั้ง เช่น ให้ค่านายหน้า 100 บาท ต่อลูกค้า 1 คน ค่านายหน้าจากการขายทัวร์ล่องแม่น้ำปิงจะจ่ายอัตราครั้งละ 200 บาท ทัวร์ป่าจ่ายอัตรา 400 บาท ต่อนักท่องเที่ยว 1 คน

- รายได้ค่านายหน้าจากการเป็นตัวแทนขายตั๋วโดยสารของบริษัทการบินไทย รายได้ค่านายหน้าจากการรับจองโรงแรมทั่วประเทศ อัตราค่านายหน้าสำหรับตั๋วโดยสารในประเทศ บริษัทการบินไทยจ่ายในอัตราร้อยละ 5 ของราคาหน้าตั๋ว และสำหรับที่พักโรงแรมคิดราคาค่าห้องพักในอัตราพิเศษแตกต่างกัน

- รายได้ค่านายหน้าจากค่าซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยว รายได้ค่านายหน้าจากการซื้อสินค้าของที่ระลึกของนักท่องเที่ยวจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับจำนวนนักท่องเที่ยวและกำลังซื้อของนักท่องเที่ยว ค่านายหน้า (Commission) ซึ่งโดยทั่วไปเรียกว่าค่าน้ำ มีเหตุผลที่จะได้รับในอัตราที่แตกต่างกัน อยู่ระหว่าง 10 -20 % ของราคาสินค้า และเป็นที่ยอมรับกันดีว่าร้านค้าที่จะจ่ายค่าน้ำได้จำนวนสูง ก็จะเป็นสินค้าที่มีราคา เช่น พวงเครื่องประดับ เพชรพลอย (Jewelry) เครื่องเงิน ไม้แกะสลัก ผ้าไหม เป็นต้น แต่สำหรับการพานักท่องเที่ยวไปดูช่างทำงานนักท่องเที่ยวจะต้องเสียเงินค่าจ้างช่างตัวละ 1,000 บาท ซึ่งจะนั่งได้ 2 คน มีเหตุผลที่จะได้รับค่าน้ำ 600 บาทต่อการจ้าง 1 ครั้ง ในทางปฏิบัติการจ่ายค่าน้ำ ร้านค้าทุกร้านจะให้รหัสเลขประจำตัวสำหรับมีเหตุผลที่ทุกคนไว้ เมื่อพานักท่องเที่ยวเข้าไปซื้อสินค้าต้องแจ้งรหัสเพื่อให้ร้านค้าบันทึกการขายสินค้า และค่าน้ำที่ต้องจ่ายเข้าบัญชีหรือ ให้มีเหตุผลมารับในภายหลัง ในกรณีมีกลุ่มนักท่องเที่ยวเข้ามาซื้อสินค้าพร้อมกันหลายคันรถ ร้านค้าจะต้องมีของที่ระลึกกักตุนไว้ เพื่อให้ทราบว่าเป็นนักท่องเที่ยวของบริษัทใด ผู้จ้ดนำเที่ยวบางกิจการตกลงกับร้านค้าไว้ว่า ร้านค้าจะต้องส่งค่าน้ำให้บริษัทนำเที่ยวทั้งหมด บริษัทจะนำไปจัดสรรเอง บางกิจการขอให้ร้านค้าจ่ายค่าน้ำให้มีเหตุผลและคนขับรถโดยตรง เฉพาะส่วนที่เป็นของพนักงานสำนักงานก็จะจัดส่งให้กับบริษัทเพื่อไปเฉลี่ยจ่ายให้พนักงานในสำนักงาน ค่าน้ำ



จึงเป็นรายได้หลักของมัคคุเทศก์และคนขับรถ ดังนั้นเงินเดือนประจำของมัคคุเทศก์และคนขับรถจึงแตกต่างจากอาชีพอื่น มัคคุเทศก์จึงเลือกที่จะทำงานในลักษณะเป็นมัคคุเทศก์ชั่วคราว มากกว่ามัคคุเทศก์ประจำบริษัท

การจ่ายค่านายหน้าให้ธุรกิจนำเที่ยวจะมีเกณฑ์ในทางปฏิบัติคือ จำนวนค่านายหน้าที่ได้รับทั้งสิ้นต่อเดือนจะแบ่งจ่าย คือ ร้อยละ 60 เป็นค่านายหน้าจ่ายให้มัคคุเทศก์โดยตรง ร้อยละ 20 จ่ายให้คนขับรถนำเที่ยว ร้อยละ 20 จ่ายให้บริษัทนำเที่ยว

## 2. รายจ่าย

รายจ่ายของกิจการจำแนกได้ดังนี้คือ

### 2.1 ต้นทุนการให้บริการนำเที่ยวจะประกอบด้วย รายจ่ายดังต่อไปนี้คือ

- ค่าที่พัก ธุรกิจจ้คนนำเที่ยวจะเลือกใช้ที่พักแรมเป็นโรงแรมระดับสากลทั่วไปที่ประเมินแล้วว่าสะดวกสบายเพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยว ตั้งอยู่ในตัวเมือง ชกเว้นในกรณีที่นักท่องเที่ยวระบุว่าขอที่พักในชนบท หรือในป่า โรงแรมจะอยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวหรือศูนย์การค้าที่นักท่องเที่ยวสามารถจะเดินหาซื้อสินค้าได้ เช่น โรงแรมที่ตั้งอยู่ในบริเวณไนท์บาร์ซาร์ของจังหวัดเชียงใหม่จะมีผู้เข้าพักแรมเต็มตลอดเวลา ค่าห้องพักที่โรงแรมคิดกับผู้จัดการนำเที่ยวจะเป็นราคากลุ่มทัวร์ ซึ่งแตกต่างจากลูกค้าทั่วไปที่เรียกว่าลูกค้า FIT (Foreign Individual Tourist) ราคาห้องพักหนึ่งห้องจะต้องพักสองคน (2 Pax) เสมอ ใครจะนอนคนเดียวจะต้องจ่ายเงินเพิ่ม การจองห้องพักของกลุ่มทัวร์ ในใบเอกสารของที่พัก (Voucher) จะเขียนแจ้งทางโรงแรมว่า จำนวนนักท่องเที่ยวบวก 2 เช่น 30 + 2 หมายความว่า โรงแรมจะคิดราคาห้องพัก แตกต่างกันคือ ราคาของนักท่องเที่ยว 30 คน และราคาพิเศษครึ่งราคาสำหรับ 2 คน คือ ผู้ที่ควบคุมกลุ่มทัวร์ (Tour Escort) และมัคคุเทศก์

- ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ค่าอาหารสำหรับนักท่องเที่ยวโดยทั่วไปจะมีอยู่ 3 มื้อ คือ อาหารเช้า อาหารกลางวัน และอาหารเย็น อาหารเช้าจะรวมอยู่ในค่าโรงแรม นั่นคือค่าที่พักของโรงแรมทุกแห่งจะบวกรวมค่าอาหารเช้าไว้ด้วย ซึ่งก็เป็นประโยชน์สำหรับนักท่องเที่ยวที่ไม่ต้องตื่นแต่เช้าเพื่อไปรับประทานอาหารเช้านอกโรงแรม โรงแรมจะเริ่มให้บริการอาหารเช้าตั้งแต่เวลา 6.30 นาฬิกา อาหารมื้อกลางวันธุรกิจจ้คนนำเที่ยวต้องของร้านอาหารที่เห็นว่าเหมาะสมเช่นบริการรวดเร็ว อาหารรสชาติดี สะอาด สภาพแวดล้อมร้านอาหารสวยงาม อาหารมีรสชาติกลาง ๆ ที่คนทุกชาติจะรับประทานได้ ทั้งนี้ผู้จัดต้องระมัดระวังในกรณีอาหารบูคหน้า อาหารเป็นพิษ และนักท่องเที่ยวนับถือศาสนาหรือทัศนคติความเชื่อซึ่งตัวแทนในต่างประเทศได้แจ้งมาก่อนล่วงหน้าแล้ว ส่วนอาหารเย็นจะจัดเป็นขันโตก 1 มื้อ ทั้งนี้ต้องการให้นักท่องเที่ยวได้รับประทานอาหารพื้นเมือง ชมการแสดงพื้นบ้าน ศิลปะวัฒนธรรมท้องถิ่น

- ค่าพาหนะ (ค่าเช่ารถ) ในกรณีของค่าเช่ารถที่เป็นรายจ่ายของนักท่องเที่ยวจะมีอยู่ 2 ประเภท คือ ค่าเช่ารถรับส่งนักท่องเที่ยวจากสนามบินไปยังโรงแรมที่พัก (Transfer-in) รถรับส่งนักท่องเที่ยวจากโรงแรมไปสนามบิน (Transfer-out) คิดราคาครั้งละ 300 บาทต่อเที่ยว ค่าเช่ารถจะเป็นราคาต่อเที่ยว

ส่วนอีกประเภทหนึ่ง เป็นค่าเช่ารถสำหรับพานักท่องเที่ยวเดินทางไปที่ต่าง ๆ จะคิดค่าเช่าเป็นราคาครึ่งวันหรือราคาเต็มวัน การเลือกบริการรถเช่ามีความสำคัญมาก จะเลือกติดต่อกิจการรถเช่าที่มีคนขับรถไว้ใจได้ ขับรถด้วยความระมัดระวังไม่ประมาทรู้กฎจราจร สุภาพ ไม่เมาสุรา สภาพรถดีสะอาดมีอุปกรณ์ในรถเพียงพอ มีเครื่องปรับอากาศ มีไมโครโฟน ถ้าเป็นรถโดยสารขนาดใหญ่ ห้องน้ำในรถควรจะใช้งานได้ สะอาด

- ค่าน้ำมันรถ
- ค่าบริการมัคคุเทศก์ คือค่าจ้างมัคคุเทศก์นำเที่ยวมัคคุเทศก์ที่รับเงินเดือนประจำทุกครั้งที่ออกเดินทางนำเที่ยวจะได้ค่าจ้างวันละ 100 บาท มัคคุเทศก์ชั่วคราวจะได้รับค่าจ้างการนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่วันละ 300 บาท และออกต่างจังหวัดวันละ 450 บาท
- ค่าเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว ค่าผ่านด่านบนดอยอินทนนท์ ค่าผ่านเข้าชมน้ำพุร้อนสันกำแพง ค่าเข้าชมช้างทำงานที่ปางช้างแม่สา
- ค่าดอกไม้และค่าผลไม้ รายจ่ายค่าดอกไม้และผลไม้ ค่าดอกไม้เป็นดอกไม้กลัดติดเสื้อ เป็นการต้อนรับ (Welcome Greeting) นักท่องเที่ยว ค่าผลไม้คือค่ามะพร้าวที่แจกให้นักท่องเที่ยวเมื่อไปดูช้างทำงานที่ปางช้างแม่สา

## 2.2 รายจ่ายในการดำเนินงาน ประกอบด้วยรายจ่ายดังต่อไปนี้

- เงินเดือน คือเงินเดือนที่จ่ายให้พนักงานในสำนักงาน และเงินเดือนมัคคุเทศก์ เงินเดือนคนขับรถ
- ค่าส่งเสริมการขาย บางกิจการมีนโยบายการส่งเสริมการขายบริการนำเที่ยวเป็นการส่งเสริมการขายที่มีลักษณะพิเศษจากรัฐกิจทั่วไปคือ

ก. ธุรกิจนำเที่ยวที่มีตัวแทนขายอยู่ในต่างประเทศ จะจัดการเดินทางให้ตัวแทนในต่างประเทศ เดินทางเข้ามาดูเส้นทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ก่อนเพื่อที่จะทราบรายละเอียดด้วยตนเอง ที่เรียกว่า Familiarization Trip ซึ่งผู้จัดนำเที่ยวต้องจัดให้ตัวแทนได้ร่วมเดินทางทุกครั้งที่มีเส้นทางใหม่ ๆ หรือมีตัวแทนขายรายใหม่เกิดขึ้น ดังนั้นรายจ่ายลักษณะนี้จะมีเกิดขึ้นบ่อยครั้ง เช่น ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่ายานพาหนะ ฯลฯ เป็นรายจ่ายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจปกติ

ข. กิจกรรมส่วนใหญ่มีนโยบายส่งเสริมการขายโดยการแถมการนำเที่ยวในเส้นทางสายสันกำแพงให้กับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มที่มีเวลาช่วงก่อนเดินทางกลับ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ซื้อ

สินค้า และชมสินค้าของที่ระลึกตลอดเส้นทางเชียงใหม่ - สันกำแพง เช่น ร้านขายผ้าไหม ร้านขายเครื่องเงิน เครื่องหัตถกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะมีค่าใช้จ่ายในส่วนนี้คือ ค่าน้ำมันรถ ค่าเช่ารถ ค่าจ้างมัคคุเทศก์

- ค่าโฆษณา มีรายจ่ายค่าโฆษณา เป็นรายจ่ายรายเดือนให้กับวารสาร หนังสือพิมพ์ และมีรายจ่ายเกี่ยวกับการเดินทางไปร่วมออกงานนิทรรศการที่ประเทศไทย ที่ประเทศสหรัฐอเมริกา รายจ่ายที่เกี่ยวกับส่วนนี้ ประกอบด้วย ค่าตัวโดยสารเครื่องบิน ค่าเช่าที่พัก ค่าอาหาร ค่ายานพาหนะในต่างประเทศ รวมทั้งค่าเช่าพื้นที่ (Booth) แสดงรายการนำเที่ยว หรือแจกเอกสารนำเที่ยว เพื่อให้ตัวแทนจัดนำเที่ยวในต่างประเทศได้ติดต่อทำสัญญาเป็นตัวแทนรวมทั้งกิจกรรมอื่น ๆ

- ค่าเช่าพื้นที่ (Booth) ขายทัวร์ กิจกรรมที่ต้องการขายทัวร์ให้กับนักท่องเที่ยวที่พักอยู่ตามโรงแรมและยังไม่ได้ตัดสินใจที่จะไปเที่ยวแห่งใดก่อนเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ ก็อาจจะเลือกซื้อรายการนำเที่ยวจาก Booth ขายทัวร์ ธุรกิจจัดนำเที่ยวจึงต้องเช่าพื้นที่ตามล็อบบี้ (lobby) ของโรงแรมสำหรับขายทัวร์ โดยต้องจ่ายค่าเช่าเป็นรายเดือน

- ค่าสำรวจเส้นทาง รายจ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดนำเที่ยวอีกประเภทหนึ่ง คือค่าใช้จ่ายในการสำรวจเส้นทางท่องเที่ยว สำหรับการจัดการเดินทางในเส้นทางใหม่ จะมีค่าใช้จ่ายประเภทค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าพาหนะ ค่าจ้างคนนำทาง

- ค่ารับรอง ธุรกิจจ่ายค่ารับรอง กิจกรรมอาจจะมอบสิ่งของมีมูลค่าน้อยกว่า 1,000 บาท เป็นของที่ระลึกให้กับตัวแทนขายจากต่างประเทศ และตัวแทนขายบริการนำเที่ยวในกรุงเทพฯ ที่เดินทางมาติดต่อกับธุรกิจในแต่ละปี หรือ รายจ่ายค่ารับรองอื่น ที่ประมวลรัษฎากรกำหนดให้

- ค่าเครื่องเขียนแบบพิมพ์

- ค่ารักษาความปลอดภัย

- ค่าประกันสังคมจ่ายสมทบ ตามกฎหมายแรงงานกำหนดให้นายจ้างที่มีลูกจ้าง ตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป ต้องหักเงินประกันสังคมจากพนักงาน ทุกครั้งที่จ่ายเงินเดือนไว้ส่วนหนึ่ง และจ่ายเงินสมทบอีกส่วนหนึ่งในอัตรา 3 เปอร์เซ็นต์ของเงินเดือน และไม่เกินเดือนละ 450 บาท

- ค่าประกันภัย นอกจากการประกันทรัพย์สินตามปกติแล้ว ธุรกิจจัดนำเที่ยวจะประกันชีวิตให้กับนักท่องเที่ยวที่เรียกว่าประกันภัยเดินทาง เป็นรายจ่ายถาวรเฉลี่ยของจำนวนนักท่องเที่ยวตลอดทั้งปี ทั้งนี้เพื่อประกันภัยอุบัติเหตุบาดเจ็บหรือเสียชีวิต ในการเดินทาง 3-7 วันจะมีค่าใช้จ่ายประกันภัยเดินทางต่อครั้งคนละ 30 บาท ซึ่งผู้จัดนำเที่ยวจะทำประกันภัยเป็นจำนวนนักท่องเที่ยวเฉลี่ยทั้งปี

- ค่าเช่าที่จอดรถ

- ค่าดอกเบี้ยธนาคาร

- ค่าธรรมเนียมวิชาชีพ แต่ละปีธุรกิจต้องจ่ายเงินเป็นค่าต่อใบอนุญาตประกอบธุรกิจจ้ดนำเที่ยว และมีรายจ่ายค่าต่อบัตรอนุญาตมัคคุเทศก์ ทุก 2 ปี

- ค่าเครื่องแบบพนักงาน ธุรกิจที่มีพนักงานหลายคน มักจะมีนโยบายให้พนักงานแต่งเครื่องแบบมาทำงานทุกวันเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม คนที่มาติดต่องานจะรู้จักว่าเป็นพนักงานของกิจการ จึงควรมีนโยบายการแจก เครื่องแบบให้พนักงานคนละ 2 ชุด ต่อปี และเสื้อนอกอีก 1 ตัว รายจ่ายค่าเครื่องแบบเป็นรายจ่ายที่ไม่ต้องห้าม และพนักงานได้รับยกเว้นไม่ต้องนำไปคำนวณรวมเป็นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของพนักงาน

- ค่าไฟฟ้า, ค่าประปา

- ค่าการกุศล มีรายจ่ายเพื่อการกุศล เงินบริจาคทำบุญประจำปี งานใส่ขันดอก อินทิล วัดเจดีย์หลวง ทำบุญประจำปีวัดพระสิงห์ วัดสวนดอก วัดเจ็ดยอด วัดเชียงใหม่ วัดพระธาตุคอกยสุเทพ จะจ่ายได้ตามประมวลรัษฎากร

- ค่าธรรมเนียมธนาคาร

- ค่าไปรษณีย์

- ค่าตกแต่ง

- ค่าซ่อมแซมรถยนต์

- ค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์ต่าง ๆ ที่ถือเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของธุรกิจ

- ค่าสอบบัญชี กิจการที่เป็นห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล และบริษัทจำกัด จะต้องมีการจ่ายค่าตรวจสอบบัญชี ที่จะต้องจ่ายให้ผู้สอบบัญชีเป็นค่ารับรอง ความน่าเชื่อถือของงบการเงิน ก่อนยื่นเสียภาษีอากรประจำปี

### แนวทางปฏิบัติในการจัดนำเที่ยว

การประกอบธุรกิจประเภท Inbound คือ รับนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีแนวทางการปฏิบัติดังนี้ คือ

1. วางแผนว่าจะจัดการท่องเที่ยวในลักษณะใด

- Sightseeing คือ การท่องเที่ยวในตัวเมือง

- Trekking คือ การท่องเที่ยวในป่า

จำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ เป็นนักท่องเที่ยวที่เลือกการเดินทางในตัวเมืองมีจำนวนมากกว่านักท่องเที่ยวเดินป่า เนื่องจาก จุดท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงได้ด้วยทางรถยนต์ และมีบริการอื่น เช่น ที่พัก ร้านอาหาร ตามมาตรฐานสากล ส่วนการเดินทางเที่ยวป่านักท่องเที่ยวต้องชอบความตื่นเต้น และเสี่ยงภัยเล็กน้อย ซึ่งอาจจะมีความไม่สะดวกเกี่ยวกับ

ที่พัก การรับประทานอาหาร และการเดินทาง ผู้จัดนำเที่ยวส่วนใหญ่จะเลือกทำธุรกิจประเภทเดิยว และจะเป็นตัวแทนขายบริการ ให้กับธุรกิจอื่น ในวงจรรธุรกิจท่องเที่ยว

## 2. ดำรงและกำหนดเส้นทางท่องเที่ยวเพื่อจัดทำกำหนดการเดินทาง (Itinerary)

ในการกำหนดจุดท่องเที่ยวในรายการเดินทาง จะไม่ให้การเดินทางต้องวนไปวนมา พยายามจัดการเดินทางให้ติดต่อกัน ไม่ต้องย้อนกลับที่เดิม หลีกเลี่ยงการเดินทางที่จะต้องนั่งรถ ตลอดวัน จัดกิจกรรมเดินทางหลากหลายเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เปลี่ยนบรรยากาศ เช่น รายการเดินทางมีการนั่งรถ การนั่งเรือ มีการขี่ช้าง มีเดินเท้า ประกอบกัน แต่ที่สำคัญเส้นทางเดินทางจะต้องปลอดภัยจากอุบัติเหตุบนท้องถนน การลื่นล้ม การถูกสัตว์มีพิษกัดต่อย การหลงทาง หลงป่า และต้องปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย จุดเด่นของการนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่คือวัดสำคัญที่จะพานักท่องเที่ยวไปชม วัดพระธาตุดอยสุเทพ วัดสวนดอก วัดเจดีย์หลวง วัดเชียงมั่น วัดเจ็ดยอด วัดพระสิงห์ รวมทั้งมีพระตำหนักภูพิงศ์ราชนิเวศน์ แหล่งท่องเที่ยวตามเส้นทางต่าง ๆ เส้นทางสายสันกำแพง ก็จะนำชมสินค้าหัตถกรรมพื้นบ้าน การทำผ้าไหม ทำร่ม เครื่องเงิน เครื่องเงิน เส้นทางสายแม่ริม พานักท่องเที่ยวไปดูการแสดงของช้างที่ปางช้างแม่สา ฟาร์มกล้วยไม้ ฟาร์มผีเสื้อ และเส้นทางล่องแพแม่น้ำแดง เส้นทางสายหางดงจอมทอง มีคอกอินทนนท์ที่สูงที่สุดในประเทศไทย และน้ำตกที่มีชื่อเสียง เช่น น้ำตกแม่ยะ น้ำตกวชิรธาร ฯ

3. กำหนดราคา การกำหนดราคาค่าเดินทาง ของการเดินทางแต่ละเส้นทางที่เรียกว่า Package Tour มีค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนที่จะนำมาประกอบการคำนวณมีดังนี้

- ค่าขนพาหนะ ค่าเช่ารถทั้งวัน หรือครึ่งวัน
- ค่ามื้ออาหาร
- ค่ามัคคุเทศก์
- ค่าเข้าชมสถานที่
- ค่าที่พัก
- ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

ตัวอย่าง การคำนวณต้นทุนและราคาขายทัวร์เส้นทางเดินทาง 1 วัน ประกอบด้วยกิจกรรมการพานักท่องเที่ยวไปชมพระธาตุดอยสุเทพ ไปดูช้างทำงาน ชมฟาร์มกล้วยไม้ โรงงานทอผ้าไหม การทำร่ม การทำเครื่องเงิน ฯลฯ

ค่าใช้จ่ายประกอบด้วย

1. ค่าเช่ารถตู้ 1 วัน	1,200	บาท
2. ค่าดูช้าง	60	บาท
3. อาหารกลางวัน	150	บาท

4. ค่ามัคคุเทศก์	300	บาท
5. ค่าประกันภัย	30	บาท
6. ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	27	บาท
7. ค่าใช้จ่ายรวม	1,767	บาท
8. บวกกำไร 30% ของ ของค่าใช้จ่ายรวม	530	บาท
<u>ค่าเดินทางต่อคน</u>	<u>2,297</u>	<u>บาท</u>

ราคาค่าเดินทางจะเปลี่ยนแปลงตามจำนวนคน ถ้ามีจำนวนคนเดินทางมากกว่า 1 คน จะทำให้ค่าใช้จ่ายบางรายการไม่เพิ่มขึ้น คือ ค่าเช่ารถตู้ปรับอากาศ บรรทุกผู้โดยสารได้ 10 คน และค่าจ้างมัคคุเทศก์ ไม่ได้เปลี่ยนแปลงตามจำนวนคน ดังนั้น ถ้ามีจำนวนผู้โดยสารเดินทางพร้อมกัน 8 คน ราคาค่าทัวร์ จะอยู่ประมาณ 1,000 – 1,500 บาท และถ้าเป็นการเดินทางที่ไร้รถโดยสารปรับอากาศขนาดใหญ่ การคำนวณค่าใช้จ่าย เพื่อเป็นต้นทุนในการกำหนดราคาขายจะต้องใช้ค่าใช้จ่ายทั้งหมด หากรเฉลี่ยด้วย จำนวนผู้โดยสาร 30 คน แม้ว่าที่นั่งในรถจะมีจำนวน 40 ที่นั่งก็ตาม

4. การจัดการด้านการตลาด ธุรกิจจัดนำเที่ยวต้องดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมทางการตลาด ดังนี้

- การจัดพิมพ์แผ่นพับโฆษณา (Brochure) แผ่นพับจะบอกรายละเอียดการเดินทางแต่ละวันมีแผนที่ประกอบ มีรูปภาพสถานที่ท่องเที่ยว มีหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อ ขนาดของแผ่นพับโฆษณาเมื่อพับแล้วจะมีความกว้าง 10 เซนติเมตร ความยาว 22 เซนติเมตร สามารถใส่กระเป๋าเสื้อได้ เพื่อจัดส่งให้ตัวแทนในต่างประเทศ และรวมถึง ผู้จัดนำเที่ยวต้องจัดรายการเดินทางให้ตัวแทนต่างประเทศ มาร่วมสำรวจเส้นทางเดินทาง เพื่อตัวแทนในต่างประเทศจะได้อธิบายให้นักท่องเที่ยวได้เห็นภาพก่อนการตัดสินใจซื้อรายการนำเที่ยว

- ติดต่อตัวแทนในกรุงเทพฯ หรือจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวต่างประเทศเดินทางเข้ามาเช่นภูเก็ต หาดใหญ่ เสนอรายการให้ตัวแทนพิจารณาเงื่อนไข และราคาค่าบริการ

- จัดทำรายละเอียดการจัดนำเที่ยวลงเว็บไซต์ (Website Internet) เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกดูและติดต่อโดยตรง

#### การรับและจ่ายเงิน

ผู้จัดนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แบ่งได้เป็น 2 ประเภทตามโครงสร้างการบริหารงาน คือ

1. ธุรกิจจัดนำเที่ยวที่เป็นสำนักงานสาขาของสำนักงานใหญ่ในกรุงเทพฯ เช่น บริษัท เว็ด์ทรานเวล เซอร์วิส จำกัด บริษัท ทวีริสโม จำกัด ผู้จัดนำเที่ยวประเภทนี้จะต้องมีการส่งเงินรายได้ไปสำนักงานใหญ่ และเบิกจ่ายเงินที่เป็นรายจ่ายจากสำนักงานใหญ่ในกรุงเทพฯ การรับและจ่ายเงินต้อง

บันทึกบัญชีที่กรุงเทพฯ และสำนักงานใหญ่จัดทำงบการเงินรวมของทุกสาขาที่ตั้งอยู่ตามจังหวัดต่าง ๆ ในประเทศไทย

2. ธุรกิจจัคนาที่ขวที่เป็นสำนักงานใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ เช่น บริษัทอาร์เอสเอน จำกัด บริษัทอินโก้ จำกัด บริษัทพีทีซี จำกัด มีการจัดทำงบการเงิน และลงบันทึกทางการบัญชีตามระบบบัญชีที่จัดวางไว้ การรับจ่ายเงินทุกประเภท ผ่านการอนุมัติจากผู้จัดการหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย

ธุรกิจทั้งสองประเภทดำเนินงานคล้ายคลึงกันทางปฏิบัติการนำเที่ยว แต่แตกต่างกันทางด้านการบริหารงาน ดังนั้นวิธีการปฏิบัติทางด้านการรับเงินและจ่ายเงินจะมีความแตกต่างกันบ้าง

#### วิธีการปฏิบัติทางด้านการรับเงิน

ธุรกิจจัคนาที่ขวมีการรับเงินซึ่งจำแนกได้ดังนี้

1. การรับเงินสดจากค่าขายบริการ
2. การชำระเงินโดยลูกค้าใช้บัตรเครดิต
3. การขายบริการ โดยที่ลูกค้าในต่างประเทศโอนเงินมัดจำมาก่อน
4. การขายบริการ โดยที่ตัวแทนทัวร์ในต่างประเทศและในกรุงเทพฯ จ่ายเงินมาภายหลังเมื่อมีการเรียกเก็บเงิน

#### การเรียกเก็บเงิน

การขายบริการ เมื่อขายบริการเป็นเงินสด หรือลูกค้าจ่ายค่าบริการด้วยบัตรเครดิต พนักงานขายต้องออกใบเสร็จรับเงิน และใบกำกับภาษี ราคาทัวร์เป็นเงิน 2,297 บาท ต้องบวกด้วยภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% ส่วนใหญ่ธุรกิจจัคนาที่ขวจะใช้ใบเสร็จรับเงินเป็นใบกำกับภาษีซึ่งรวมภาษีมูลค่าเพิ่มไว้ในค่าจ้างบริการ ราคาขาย 2,297 บาท จึงมีภาษีมูลค่าเพิ่มรวมไว้แล้ว 150.27 บาท ดังนั้นทุกครั้งที่มีการขายทัวร์สำหรับ นักท่องเที่ยว 1 คน ในราคา 2,297 บาท ก็จะต้องนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่มจำนวน 150.27 บาท

เมื่อขายตั๋วโดยสารเครื่องบิน พนักงานขายจะออกบัตรโดยสาร เครื่องออกบัตรโดยสารเป็นของบริษัทการบินไทย ที่จะติดตั้งไว้ให้สำหรับตัวแทนขายตั๋วโดยสารที่ได้รับแต่งตั้ง (Authorized Agent) เท่านั้น และเขียนใบเสร็จรับเงิน ค่าขนส่งภายในประเทศไม่ต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม

เมื่อขายห้องพักโรงแรมของโรงแรมต่าง ๆ พนักงานต้องออกใบเสร็จรับเงินและใบสำคัญจ่าย (Voucher) ใบสำคัญจ่ายจะระบุวันที่เข้าพัก จำนวนห้องพัก ห้องคู่ ห้องเดี่ยว เตียงคู่ เตียงเดี่ยว และอื่น ๆ แต่จะไม่มีจำนวนเงินอยู่ในใบสำคัญจ่าย ใบเสร็จรับเงินก็จะเป็นใบกำกับภาษี ดังนั้นค่าโรงแรมที่คิดจากนักท่องเที่ยวก็จะรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ไว้ในราคาขายแล้ว

การรับเงินค่าบริการ โดยลูกค้าจ่ายเงินด้วยบัตรเครดิต ถ้าเครื่องรูดบัตรเป็นแบบเก่า พนักงานต้องสอบถามวงเงินอนุมัติบัตรเครดิตและตรวจสอบวันหมดอายุของบัตรเครดิต แต่ถ้าเป็นเครื่องรูดบัตรแบบใหม่ เครื่องจะตรวจสอบบัตรเครดิตได้ทันที การใช้บัตรเครดิตในการชำระเงิน ผู้ใช้บัตรสามารถจะลดการชำระเงินค่าบริการเป็นระยะเวลา 30 – 45 วัน แต่ผู้รับบัตรเครดิต สามารถจะนำสลิปบัตรเครดิตไปขอรับเงินจากรธนาคารได้ในวันรุ่งขึ้น โดยธนาคารคิดค่าบริการ และภาษีมูลค่าเพิ่มอีก 7% ของค่าบริการ

สำหรับกิจการที่เป็นสาขาของบริษัทในกรุงเทพ รายการรับเงินจะมีเฉพาะการขายรายการนำเที่ยวต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นในจังหวัดเชียงใหม่ ถ้าเป็นนักท่องเที่ยวที่ส่งมาจากตัวแทนในกรุงเทพแล้ว การรับเงินจะเสร็จสิ้นที่กรุงเทพ สาขามีหน้าที่ในการพานักท่องเที่ยวเดินทาง ให้บริการตามรายการที่กำหนดในเอกสาร ซึ่งสำนักงานใหญ่ได้แจ้งมาแล้วเท่านั้น

การขายบริการให้ลูกค้าต่างประเทศที่ติดต่อโดยตรงไม่ผ่านตัวแทนขายทัวร์ (FIT : Foreign Individual Traveler) ก็จะต้องส่งเงินมัดจำค่าเดินทางมาให้ก่อน โดยผ่านธนาคารที่แจ้งหมายเลขบัญชีไว้ และค่าบริการส่วนที่เหลือจะเรียกเก็บเมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาในจังหวัดเชียงใหม่

ในกรณีที่ตัวแทนในกรุงเทพ เป็นผู้จัดส่งนักท่องเที่ยวมาที่เชียงใหม่ ส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทที่ติดต่อกันมานาน เชื้อถือการบริการมักจะเรียกเก็บเงินภายหลังเมื่อนักท่องเที่ยวได้เดินทางกลับไปแล้ว

ปัจจุบันมีวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินในกรณีที่นักท่องเที่ยวติดต่อสอบถาม และซื้อบริการนำเที่ยวทาง Internet ในบริการที่เรียกว่าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เมื่อนักท่องเที่ยวตกลงซื้อบริการทาง Internet นักท่องเที่ยวจะส่งพิมพ์แบบฟอร์มที่ผู้เจ้าหน้าที่ขุดได้ออกแบบไว้แล้วในคอมพิวเตอร์ โดยให้นักท่องเที่ยวเขียนรหัสบัตรเครดิต กรอกจำนวนเงิน และเซ็นชื่อส่งกลับมาทางไปรษณีย์ เมื่อธุรกิจเจ้าหน้าที่ขุดได้รับจดหมายก็จะนำไปให้ธนาคารเปิดบัญชีและเรียกเก็บเงินตามบัตรเครดิตนั้น

#### วิธีปฏิบัติทางการชำระเงิน

กิจการเจ้าหน้าที่ขุดที่เป็นผู้ดำเนินงานในจังหวัดเชียงใหม่ การรับเงินและชำระเงินจะอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน เมื่อรับเงินต้องสรุปรายงานให้ผู้จัดการทราบในแต่ละวัน เมื่อชำระเงินก็ต้องขออนุมัติผู้จัดการก่อนจ่าย แต่ในกรณีที่สำนักงานสาขาของผู้เจ้าหน้าที่ขุดในกรุงเทพ การรับเงินและการชำระเงินจะมีการโอนเงินระหว่างกัน และมีการขออนุมัติจ่ายจากสำนักงานใหญ่ในกรุงเทพฯ เจ้าหน้าที่ขุดต้องเรียกเก็บเงินจากสำนักงานใหญ่ และถูกหนี้จ่ายเงินตรงให้กับสำนักงานใหญ่ การลงบัญชีสรุปผลการดำเนินงานจะอยู่ที่สำนักงานใหญ่ในกรุงเทพฯ การชำระเงินจะเกี่ยวข้องกับรายจ่ายต่างๆ คือ



การชำระค่าตัวเครื่องบินให้บริษัทการบินไทยทุก ๆ 15 วัน การบินไทยจะเก็บเงินค่าตัวโดยสารและหักเงินเป็นค่านายหน้า 5 % ของค่าตัวโดยสารภายในประเทศ จ่ายให้ตัวแทนขายตัวเครื่องบิน

การจ่ายเงินค่าอาหารและค่าที่พักแรม ธุรกิจเหล่านั้น จะเรียกเก็บเงินหลังจากที่นักท่องเที่ยวได้เข้าไปใช้บริการแล้ว โดยนำใบแจ้งหนี้ (Invoice) สรุปยอดรายจ่าย แนบเอกสารใบสำคัญจ่าย (Voucher) ที่ได้รับจากนักท่องเที่ยวมาขอเก็บเงิน แผนกบัญชีจะตรวจสอบใบสำคัญจ่าย ก่อนเสนอขออนุมัติจ่ายเงิน

การจ่ายเงินเดือนของพนักงาน ธุรกิจส่วนใหญ่จะตั้งเบิกเงินเดือนทุก 15 วัน ค่าจ้างมัคคุเทศก์ชั่วคราวจะตั้งเบิกทุกวันที่ 15 ของเดือน และจะได้รับเงินในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป ผู้จ่ายเงินมีหน้าที่การหักภาษี ณ ที่จ่าย โดยการคำนวณตามประมวลรัษฎากรกำหนด มาตรา 50 (1) เกี่ยวกับเงินได้ของผู้รับเงิน

การจ่ายเงินคืนค่าตัวในกรณีที่ผู้ถือตัวเครื่องบินยกเลิกการเดินทางและขอคืนเงินผู้ถือตัว ต้องถูกหักค่าธรรมเนียมคืนตัวฉบับละ 200 บาท และจะได้รับเงินคืนค่าตัวเครื่องบินภายใน 15 วัน หลังจากที่ได้รับคืนตัว โดยจะต้องคืนตัวกับตัวแทนที่ขายตัวให้

ค่าใช้จ่ายอื่นจะตั้งเบิกตามใบแจ้งหนี้และจะจ่ายเงินหลังจากวางบิล 7 วัน การจ่ายเงินค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่นค่าเช่ารถเช่าเที่ยว ค่าเช่าที่จอดรถ

การจ่ายเงินยืมให้มัคคุเทศก์ สำหรับเป็นการเดินทางที่ต้องจ่ายเงินสด เช่น ค่าอาหาร ค่าที่พัก ค่าผ่านประตู ในบางกรณีที่ไม่มีข้อตกลงการวางบิล มัคคุเทศก์ต้องนำใบเสร็จรับเงินมาหักล้างเงินยืมในภายหลัง