

## บทที่ 2

### ความเป็นมา แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวจัดเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ด้านต่างๆมากมาย สามารถสร้างงานรวมถึงการพัฒนาบุคลากรและสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ และจะยิ่งเพิ่มความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆในอนาคต<sup>1</sup> แต่สิ่งหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยว และทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยน้อยลง คือ ปัญหาที่เกิดจากการเมืองและกฎหมาย<sup>2</sup> ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์กันระหว่างการท่องเที่ยว ความเป็นมา แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และสามารถมองเห็นภาพโดยรวมของการท่องเที่ยวว่ามีความเป็นมาอย่างไร และในปัจจุบันมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศมากเพียงใด จึงมีความจำเป็นต้องกล่าวถึงความเป็นมา แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังนี้

#### 2.1 ความเป็นมาของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ประเทศไทยอาศัยการท่องเที่ยวเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาเศรษฐกิจ จนประสบความสำเร็จทางการตลาดอย่างงดงาม และเป็นที่รู้จักในฐานะ “สยามเมืองยิ้ม” และกลายเป็นสถานพักผ่อนที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งของโลกความสำเร็จนี้ทำให้การท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยเฉพาะในกลุ่มอาเซียนเริ่มมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น การแข่งขันเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเริ่มมีความรุนแรงมากขึ้น ทำให้ประเทศไทยต้องมาพิจารณาว่าการท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้น มีศักยภาพเพียงใดมีข้อได้เปรียบประเทศอื่นในด้านใดบ้างในขณะเดียวกันก็มีเสียงวิพากษ์วิจารณ์ต่างๆ เช่น การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยมุ่งแต่การเพิ่มปริมาณนักท่องเที่ยวมากกว่าคุณภาพการใช้ธรรมชาติ และวัฒนธรรมเป็นจุดขายนักท่องเที่ยวก็เริ่มถูกต่อต้านอย่างรุนแรง ผลประโยชน์ที่ได้จากการท่องเที่ยวมิได้กระจายไปอย่างเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะระหว่างธุรกิจขนาดใหญ่กับขนาดเล็กคนในท้องถิ่นไม่ได้รับส่วนแบ่งผลประโยชน์จากการส่งเสริมการท่องเที่ยว และบางครั้งกับต้องเป็นฝ่ายรับภาระผลเสียจากการส่งเสริมการท่องเที่ยวอีกด้วยหากจะเทียบกับประเทศที่มี

<sup>1</sup> มงคล ฤทธิ์พรรณรงค์. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อจำนวนนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. หน้า 17.

<sup>2</sup> เรื่องเดียวกัน. หน้า 17.

นักท่องเที่ยวจำนวนมากสูงเป็นอันดับแรกของโลก เช่น สาธารณรัฐฝรั่งเศส สาธารณรัฐอิตาลี และราชอาณาจักรสเปน<sup>3</sup>

วิวัฒนาการการท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้นมีมาตั้งแต่สมัยสุโขทัย เป็นการเดินทางแบบอิสริเสรีมักเป็นไปเพื่อการค้าขาย และทางศาสนา ส่วนมากเป็นการเดินทางภายในประเทศเท่านั้น ต่อมาในสมัยอยุธยา ซึ่งมีการบริหารแบบศักดินาผู้คนไม่ค่อยมีอิสระในการเดินทางมากนัก นอกจากไปเพื่อการค้าเล็กๆน้อยส่วนด้านการเดินทางเพื่อการพักผ่อนไม่ค่อยปรากฏ เนื่องจากประชาชนส่วนมากมีเวลาว่างไม่มากนัก มักจะอยู่กับบ้านมากกว่าและได้มีการปรับปรุงเส้นทางทางน้ำ เพื่อการคมนาคมตลอดจนเส้นทางทางบก เพื่อความสะดวกสบายทางด้านการค้าเป็นหลักและเพื่อการเดินทาง กลุ่มคนที่มีการเดินทางในสมัยอยุธยา มักจะเป็นกลุ่มคนที่อยู่ในชนชั้นปกครอง ตั้งแต่พระมหากษัตริย์ พระบรมวงศานุวงศ์ และบรรดาขุนนางทั้งหลาย บางครั้งอาจจะมิพร่ำทาสติดตามไปเพื่อรับใช้เช่นกัน ในประมาณปีพ.ศ. 2054 ชาวโปรตุเกสเป็นประเทศแรกของตะวันตกที่ได้เดินทางเข้ามายังอาณาจักรอยุธยา ตามมาด้วย ชาวญี่ปุ่น ชาวอังกฤษ ชาวสเปน ชาวฮอลันดา และชาวฝรั่งเศส ซึ่งผลจากการเข้ามาของชาวต่างชาติในสมัยอยุธยา ทำให้เกิดความเป็นนานาชาติในพระนครศรีอยุธยามากขึ้น ทำให้เกิดการผสมผสานวัฒนธรรม ประเพณีต่างๆทั้งของตะวันตกและของไทย โดยมีข้อสังเกตคือได้มีการจดบันทึกการเดินทางของชาวตะวันตก ที่เขียนเอาไว้เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ การเดินทางสถานที่ต่างๆในอาณาจักรอยุธยา แล้วนำกลับไปตีพิมพ์เผยแพร่ที่ตะวันตกก่อให้เกิดการเดินทางเข้ามายังเอเชีย และอยุธยามากขึ้น ในฐานะที่อยุธยาเป็นดินแดนของสินค้าของป่าเครื่องเทศ ทรัพยากรธรรมชาติ ที่สามารถสร้างกำไรให้มหาศาลแก่พ่อค้าชาวตะวันตก กล่าวได้ว่าอาณาจักรอยุธยา รุ่งเรืองมากทั้งทางด้านศิลปวิทยาการ วัฒนธรรม ประเพณี บ้านเมืองร่ำรวย ในสมัยพระนารายณ์มหาราชมีการแลกเปลี่ยนคณะทูตระหว่างอยุธยาและชาติต่างๆหลายครั้ง

วรรณคดีที่เป็นหลักฐานสำคัญที่กล่าวถึงการเดินทางไปยังต่างแดนที่มีชื่อเสียง คือนิราศฝรั่งเศสของเจ้าพระยาโกษาปาน ในสมัยสมเด็จพระนารายณ์ หลังสมัยสมเด็จพระนารายณ์การค้าขายติดต่อกับชาติตะวันตกลดน้อยลง หันไปค้าขายกับจีนมากขึ้นและพยายามพัฒนาบ้านเมืองให้เป็นศูนย์กลางทางพระพุทธศาสนา โดยเฉพาะอย่างยิ่งสมัยสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวบรมโกศ มีการส่งคณะทูตไปเผยแพร่ศาสนาโดยทั่วไป ที่สำคัญคือเคยมีการส่งคณะสมณะทูตไปยังลังกาทวีป และในลังกาเรียกนิกายสงฆ์ของตนว่า “สยามวงศ์” อีกด้วย และมาในสมัยของกรุงธนบุรีและรัตนโกสินทร์ เป็นความพยายามของ

<sup>3</sup> มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด และคณะ. (2536). โครงการศึกษา ทบทวนแผนแม่บทในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. หน้า 5-6.

พระมหากษัตริย์ทั้งสมเด็จพระเจ้ากรุงธนบุรีและปฐมกษัตริย์แห่งราชวงศ์จักรี ที่พยายามจะทำการฟื้นฟูความเป็นอยุธยาขึ้นมาใหม่อีกครั้ง พบว่าโครงสร้างของบ้านเมืองตลอดจนวัฒนธรรมประเพณีต่างๆ จะคล้ายกับในสมัยอยุธยา ก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง

สมัยรัชกาลที่ 2 ทรงทำนุบำรุงทางด้านศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาด้านการค้าระหว่างประเทศ สมัยรัชกาลที่ 3 บ้านเมืองเปิดทำการค้าขายกับต่างชาติมากขึ้นอีกครั้งหนึ่ง คล้ายๆกับสมัยของสมเด็จพระนารายณ์ สมัยรัชกาลที่ 4 ทรงพยายามทำให้บ้านเมืองมีความทันสมัยตามแบบตะวันตก มีชาวตะวันตกเข้ามาพำนักอาศัยในกรุงสยามเป็นจำนวนมาก เห็นได้ว่าการสร้างที่พัก ร้านอาหารตามแบบตะวันตกเกิดขึ้นหลายแห่ง สมัยรัชกาลที่ 5 ทรงปรับปรุงบ้านเมืองในทุกๆด้าน มีการเสด็จประพาสหัวเมืองต่างๆ รวมทั้งต่างประเทศหลายครั้ง ในยุคนี้มีการสร้างทางรถไฟ เรือกลไฟ นับว่าเป็นพื้นฐานสำคัญทางการท่องเที่ยว มีการเลิกทาส เลิกไพร ทำให้คนมีเสรีภาพในด้านต่างๆมากขึ้น มีการออกไปศึกษาต่อต่างประเทศมากขึ้น เช่นกัน สมัยรัชกาลที่ 6 มีการปรับปรุงสายการเดินรถไฟ มีการสร้างถนนหนทางเพื่อประโยชน์ในทางการสงคราม ตลอดจนการสร้างโรงแรมอีกด้วย สรุปแล้ววิวัฒนาการทางการท่องเที่ยวไทยช่วงก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง จะได้รับการพัฒนาและสนับสนุนจากชนชั้นผู้ปกครอง แล้วค่อยขยายลงสู่ภาคประชาชนหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ.2475 สมัยรัชกาลที่ 7 เกิดสภาวะบ้านเมืองไม่อยู่ในความสงบและพระองค์ก็มีพระพลานามัยที่ไม่ค่อยแข็งแรงนัก จึงมีการเสด็จประทับตากอากาศบ่อยครั้ง โดยเฉพาะที่หัวหิน ทำให้มีการสร้างทางรถไฟสายกรุงเทพ-หัวหิน เพื่อส่งเสริมการพักผ่อนแบบตากอากาศอีกด้วย สมัยรัชกาลที่ 8 จนถึงปัจจุบัน เนื่องจากเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองมาเป็นประชาธิปไตย เปลี่ยนอำนาจการบริหารประเทศมาอยู่ที่นายกรัฐมนตรี รัฐบาลสมัยจอมพล ป. พิบูลสงคราม ได้จัดให้มีการสร้างโรงแรมขึ้นอีก 3 แห่งเพื่อต้อนรับการเข้ามาของนักท่องเที่ยวช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 อีกด้วย รัฐบาลไทยในขณะนั้นเห็นความสำคัญของการท่องเที่ยว จึงได้มีการจัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อศท.) จัดตั้งในปีพ.ศ. 2503 พร้อมกันนั้น ได้มีการจัดตั้งบริษัทการบินไทย เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวของประเทศไทยทางการเดินทางคมนาคม และได้เปลี่ยนมาเป็นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในปีพ.ศ. 2522

ประเทศไทยได้มีพัฒนาการท่องเที่ยวมาช้านานนับตั้งแต่สมัยสุโขทัยเป็นราชธานีมาจนถึงปัจจุบัน นับเวลาได้หลายร้อยปี จากการเปลี่ยนแปลงที่ยาวนานดังกล่าวส่งผลต่อวิวัฒนาการการท่องเที่ยวของประเทศไทยอย่างชัดเจนมากขึ้น ในประเทศไทยมีการสร้างสิ่งที่เป็นสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวไว้มาก ไม่ว่าจะเป็นเส้นทางคมนาคม โรงแรม ที่พักในรูปแบบต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นสนามบิน ท่าเทียบเรือ สถานีขนส่งต่างๆ เป็นต้น รวมทั้งตั้งหน่วยงานขึ้นมาดูแลการ

ท่องเที่ยวโดยเฉพาะ และได้พยายามปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวต่างๆมาตลอด เพื่อให้ได้มาตรฐานเทียบเท่าอารยประเทศที่เจริญแล้ว โดยวิวัฒนาการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้น เริ่มมาตั้งแต่ สมัยอาณาจักร บาบิโลน (Babylonian Kingdom) และอาณาจักรอียิปต์ (Egyptian Kingdom) มีการจัดตั้ง พิพิธภัณฑ์โบราณวัตถุ (Historic Antiquities) 2600 ปีมาแล้วในอาณาจักรบาบิโลน มีการจัดงานเทศกาลทางด้านศาสนา มีการพบหลักฐานจากข้อความที่นักเดินทางเขียนไว้ที่ผนัง หรือสิ่งก่อสร้างอื่นๆ นักเดินทางที่มีความสำคัญ ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นนักเขียนเกี่ยวกับการเดินทางคนแรกของโลกก็ว่าได้มีชื่อว่า “HERODOTUS” มักคุเทศก์ในสมัยก่อนคริสตกาล แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ Periegetai คือคอยต้อนรับนักท่องเที่ยวให้เข้ากลุ่ม และ Exegetic คือการให้ข้อมูลเพื่อแลกเปลี่ยนกับเงินค่าตอบแทน

จักรวรรดิกรีกและจักรวรรดิโรมันนั้น มีลักษณะการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวสมัยกรีก เป็นการปกครองแบบนครรัฐ (City State) ทำให้ไม่มีผู้นำสั่งการให้สร้างถนน จึงนิยมเดินทางด้วยทางเรือ สถานที่ที่เชื่อว่าเป็นที่สิงสถิตของเทพเจ้า เดินทางเพื่อแสวงหาความรู้ เนื่องจากสมัยกรีกนี้มีนักปราชญ์เป็นจำนวนมาก อาทิ อริสโตเติล พลาโต โซเครตีส เพื่อการศึกษา โดยเฉพาะในกรุงเอเธนส์ เมื่อมีการเดินทาง ทำให้เกิดการสร้างที่พักแรมระหว่างทาง ซึ่งเป็นเพียงแค่อีกรอนแคบๆเท่านั้น ลักษณะการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวสมัยโรมัน ได้รวบรวมจักรวรรดิกรีก เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของอาณาจักร และได้นำเอาวัฒนธรรม ธรรมเนียม ความหรูหราต่างๆไปพัฒนาเป็นแบบโรมัน

สมัยโรมันเป็นสมัยที่การท่องเที่ยวรุ่งเรืองที่สุดในยุคโบราณ จนมีนักวิชาการปัจจุบันกล่าวว่า “แม้ว่าชาวโรมันจะมีไชชาติแรกที่เดินทางไปเยี่ยมชมสถานที่ต่างๆ เพื่อความเพลิดเพลินก็ตาม แต่ชาวโรมันก็เป็นชนชาติแรกที่สร้างวัฒนธรรมการท่องเที่ยวระบบมวลชนเป็นครั้งแรก (Mass Tourism) ชาวโรมันนิยมเดินทางไปชมความสำเร็จของวิทยาการของกรีก อนุสาวรีย์ต่างๆ รูปแกะสลัก ตลอดจนงานเทศกาล โครงสร้างพื้นฐานถูกสร้างขึ้นอย่างเป็นระบบ ทั้งถนนหนทาง ที่พักแรม (Inns) ร้านอาหาร ตลอดจนการรักษาความปลอดภัย ชาวโรมันเป็นนักล่าของที่ระลึกชาติแรกๆของโลก ของที่ระลึกที่เป็นที่นิยมของชาวโรมันโบราณคือ ภาพวาดของจิตรกรที่สำคัญชิ้นส่วนแขนหรือขาของรูปแกะสลักพวกนักบุญหรือเทพีต่างๆที่ทำจากหินอ่อนหรือสำริด ผ้าไหมจากเอเชีย เป็นต้น ความรู้เกี่ยวกับการสร้างถนน ทำให้ชาวโรมันที่เป็นคนชั้นสูงและชั้นกลางได้มีโอกาสเดินทาง และมักเป็นการเดินทางประเภท VFR คือเยี่ยมญาติและเพื่อนฝูง นอกจากนั้นยังมีการเดินทางแบบเรือสำราญในหมู่คนที่ร่ำรวยมากๆอีกด้วย ชาวโรมันโบราณมีการเขียนคู่มือการท่องเที่ยว ซึ่งเรียกกันว่า “Itineraries”

ยุคกลางหรือยุคมืด (Middle Age or Dark Age) เป็นช่วงที่เศรษฐกิจตกต่ำ ศาสนาเข้ามามีบทบาทในการกำหนดการดำเนินชีวิตของผู้คนวันหยุด (Holy Days) เริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้น คนชั้นกลางและชั้นสูงนิยมเดินทางเพื่อแสวงบุญ ในระยะทางไกลในเมืองต่างๆ ตามหลักฐานที่ปรากฏเป็นนิทานเรื่อง Canterbury tales และการเฟื่องฟูของอาชีพมัคคุเทศก์

ยุคฟื้นฟูศิลปวิทยาการ (Renaissance) ลักษณะสำคัญของการท่องเที่ยวในยุคนี้ คือเกิดการพัฒนาทางการค้า ผู้คนเริ่มใฝ่รู้เกี่ยวกับเรื่องของยุโรปสมัยก่อน โดยเฉพาะชาวอังกฤษที่ร่ำรวย นิยมส่งบุตรชายออกเดินทางไปต่างประเทศพร้อมกับผู้สอนประจำตัว (Travelling Tutors) เป็นระยะเวลา 3 ปี เรียกว่า “แกรนทัวร์” อาจเรียกแกรนทัวร์ว่า เป็นการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาก็ได้

สมัยคริสต์ศตวรรษที่ 18-19 สังคมเริ่มเปลี่ยนจากเกษตรกรรมมาเป็นอุตสาหกรรม เกิดการล่าอาณานิคมขึ้น ที่พักริมได้รับการพัฒนาตามลำดับ กลายเป็นโรงแรม แทนที่ต่างๆ การโยกย้ายถิ่นฐานไปยังดินแดนใหม่ๆ นอกยุโรป อาทิ ไปทวีปอเมริกา มีการพัฒนาประดิษฐ์เครื่องจักรไอน้ำ กับเรือกลไฟแบบกังหันข้างผสมใบ ทำให้เกิดการเดินทางได้เร็วขึ้น มีการพัฒนากิจการรถไฟ และในปีพ.ศ.2384 โทมัส คูก (Thomas Cook) ได้จัดนำเที่ยวทางรถไฟแบบครบวงจรเป็นครั้งแรก ที่อังกฤษ ในขณะที่เฮนรี เวลล์ ก็จัดกิจกรรมนำเที่ยวขึ้นในอเมริกาเช่นกัน

ยุคศตวรรษที่ 20 การท่องเที่ยวยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ความสะดวกสบายมีมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเดินทาง ที่พักริม เงินตรา เอกสารการเดินทาง ผู้คนหันมานิยมการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวมากขึ้น ทำให้การเดินทางด้วยรถไฟลดน้อยลง พัฒนาของอุตสาหกรรมการบิน ที่เริ่มขึ้นในยุโรป ปี ค.ศ.1919 และเริ่มขนส่งผู้โดยสาร ในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่สองเป็นต้นมา ช่วงหลังสงครามโลก ผู้คนออกเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมชมสถานที่สำคัญทางการสงคราม อาทิ หาดนอร์ม็องดีที่ฝรั่งเศส<sup>4</sup> จากการศึกษาการเปลี่ยนแปลงของประวัติศาสตร์การท่องเที่ยวของต่างประเทศ ทำให้ทราบว่า นักท่องเที่ยวมีการเดินทางเพื่อไปท่องเที่ยวมากขึ้น และขยายการเดินทางจากประเทศของตนเองไปสู่ประเทศอื่นๆ มากขึ้น ดังนั้นประเทศไทยต้องปรับเปลี่ยน และมีมาตรการทางกฎหมายมาปรับใช้ต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยว และคุ้มครองนักท่องเที่ยว เพื่อให้ได้มาตรฐานเดียวกันในระดับสากลและสร้างความพร้อมในทุกๆ ด้านให้นักท่องเที่ยวได้เห็น และมั่นใจต่อการที่จะมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งการท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประการ คือ

<sup>4</sup> คณาธิป ทองรวีวงศ์. (2558). กฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม. หน้า 30-32.

1) ด้านสังคมและวัฒนธรรม ในปกติรูปแบบวิถีชีวิตของคนในสังคมในทุกๆสังคม จะมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาอยู่แล้ว จะช้าหรือเร็วก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยจากทั้งภายนอกภายในมาเป็นตัวกระตุ้น จะพัฒนาไปในทางที่ดีหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยทั้งสองนั้น ตลอดจนสภาพสังคมประกอบด้วย การที่สังคมใดต้องการเปลี่ยนตัวเองจากสังคมเดิมตามปกติ มาเป็นสังคมที่เปิดกว้างพร้อมรับการเข้ามาของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สังคมนั้นก็จะยังมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเป็นหลายเท่าตัว เนื่องจากการท่องเที่ยวต้องเกี่ยวข้องกับภาครัฐกิจหลายฝ่าย ต้องเกี่ยวข้องกับคนหลายคน ต้องเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมความต้องการของคนที่หลากหลาย<sup>5</sup>

ผลของการท่องเที่ยวอาจไม่ได้ส่งผลต่อการทำให้วัฒนธรรมของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงอย่างทันทีทันใด แต่อาจค่อยๆ ซึมซับอย่างช้าๆ ธุรกิจหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภาคต่างๆที่มีความล่อแหลมต่อความรับผิดชอบในวัฒนธรรมท้องถิ่นนั้นๆ จึงควรตระหนัก หมั่นสังเกตติดตาม พัฒนานำวัฒนธรรมในสิ่งที่ดี และวัฒนธรรมภายนอกที่แตกต่างจากของตนมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแต่ต้องไม่ลืมคุณค่าวัฒนธรรมเดิมของตนด้วย

2) ด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ในการช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม กล่าวคือ เมื่อมีการท่องเที่ยวเกิดขึ้น ย่อมทำให้ชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ จะเห็นคุณค่าของสิ่งแวดล้อมที่เป็นทรัพยากรการท่องเที่ยว เป็นเหตุให้มีการมีการช่วยกันรักษาสภาพภูมิทัศน์ของสิ่งแวดล้อมในชุมชน เพื่อสามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามามากขึ้น และสามารถอาศัยรายได้จากการท่องเที่ยวมาสนับสนุนในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ อันเป็นการนำทรัพยากรการท่องเที่ยวมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า

## 2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมใหญ่ที่มีองค์ประกอบเป็นอุตสาหกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมจำนวนมาก ได้แก่ อุตสาหกรรมการขนส่ง อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม อุตสาหกรรมที่พักแรม อุตสาหกรรมนันทนาการ อุตสาหกรรมการผลิตสินค้าและบริการข้างเคียงต่างๆ ซึ่งได้มีผู้กำหนดแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไว้ ดังนี้

<sup>5</sup> นันทิชา วรรณณอม. (2552). ความหมายและความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <https://tourismatbuu.wordpress.com> [2560, 11 มกราคม].

### 2.2.1 องค์ประกอบของการท่องเที่ยว<sup>6</sup>

องค์ประกอบของการท่องเที่ยวนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1) การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) ได้แก่ การมีระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสม เช่น สนามบิน ระบบคมนาคม ตลอดจนบริการด้านอุตสาหกรรมขนส่ง เช่น การขนส่งทางอากาศ ทางบก และทางน้ำ ซึ่งจะเอื้ออำนวยให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปถึงจุดหมายปลายทาง (Destination) หรือแหล่งท่องเที่ยว (Attraction)

2) การมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว (Accommodation) ที่ต้องการค้างคืน ได้แก่ ที่พักประเภทต่างๆ เช่น โรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ โฮมสเตย์ ที่พักแรมประเภทต่างๆ จะมีสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับต่างๆกัน ซึ่งจะทำให้มีราคาและบริการในระดับต่างกัน ได้แก่ ภัตตาคาร บาร์สระว่ายน้ำ ฟิตเนสเซ็นเตอร์ ชาน้ำ ศูนย์กลางธุรกิจ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ

3) แหล่งท่องเที่ยว (Attractions) นับเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญสูงสุดของการเดินทาง เพราะเป็นจุดดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวอาจเป็นแหล่งธรรมชาติที่มีความโดดเด่น เช่น คอยอินทนนท์ ซึ่งมีความหลากหลายทางชีวภาพของเทือกเขาหิมาลัย หรือแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ เช่น ปราสาทพนมรุ้ง ซึ่งแสดงถึงความรุ่งเรืองของอาณาจักรขอม หรือการท่องเที่ยวชนบทเพื่อสัมผัสวิถีชีวิตชาวบ้าน เรียนรู้ถึงภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนโบราณสถานยุคเก่าแก่ก่อนประวัติศาสตร์ เช่น วัฒนธรรมบ้านเชียง เป็นต้น

4) กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities) และกิจกรรมนันทนาการ (Tourist Activities และ Recreational Activities) นับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในยุคปัจจุบันเพราะการท่องเที่ยว มิได้หมายถึงเพียงแค่การเดินทางไปชมโบราณสถาน อนุสาวรีย์ ความงดงามของธรรมชาติเท่านั้น แต่เป็นการที่นักท่องเที่ยวได้มีโอกาสทำกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การเดินป่าศึกษาระบบนิเวศเขตเส้นศูนย์สูตรในป่าดิบชื้น การล่องแก่งในแม่น้ำท้องถิ่น การปีนหน้าผา การดำน้ำ ในรูปแบบ Scuba Diving หรือ Snorkeling การพายเรือแคนูในบริเวณป่าชายเลน การตกปลาหมึกในทะเลลึก ตลอดจนการร่วมกิจกรรมกับชุมชนเจ้าบ้าน เช่น การดำนา การเกี่ยวข้าว การร่วมพิธีบายศรีสู่ขวัญ เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมทั้งหมดจะเป็นประสบการณ์ (Experience) ที่อยู่ในความทรงจำของนักท่องเที่ยวและกิจกรรมดังกล่าวมักก่อให้เกิดการกระจายรายได้

<sup>6</sup> พยอม ธรรมบุตร. องค์ประกอบของการท่องเที่ยว. เอกสารประกอบการสอน สถาบันพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2549. หน้า 1-3.

5) บริการเบ็ดเตล็ดทั้งหมดที่มีให้นักท่องเที่ยว (Ancillary) อาทิเช่น บริการด้านร้านอาหาร โรงพยาบาล ไปรษณีย์ สถานีบริการน้ำมัน ร้านค้า ร้านขายของที่ระลึก ห้องสุขา เป็นต้น องค์ประกอบทั้ง 5 ประการ ควรปรากฏอยู่บนระบบฐานข้อมูลการจัดการการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวทุกแหล่งที่เป็น จุดหมายปลายทาง (Destination Management System: DMS)

2.2.1.1 วัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยว<sup>7</sup> การท่องเที่ยวมีหลายรูปแบบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ระยะเวลา ประเภทของการคมนาคม จำนวนสมาชิก ค่าใช้จ่าย ดังนั้น เราจึงพอจะแบ่งลักษณะการท่องเที่ยวได้ตามวัตถุประสงค์ของการไปเที่ยว ซึ่งอาจแบ่งได้ใน 6 ลักษณะดังนี้

1) การท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนาน และความบันเทิงเป็นการท่องเที่ยวเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ ประกอบกับความอยากรู้อยากเห็น อยากรสัมผัสสิ่งใหม่ๆ หรือชมทิวทัศน์ วัฒนธรรม ประเพณี ชีวิตความเป็นอยู่ของท้องถิ่นต่างๆ

2) การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน เป็นการใช้เวลาว่างเพื่อพักผ่อนร่างกายและสมอง อาจรวมถึงการพักผ่อนหลังจากเจ็บป่วย

3) การท่องเที่ยวเพื่อศึกษาวัฒนธรรม เป็นการท่องเที่ยวที่มีจุดประสงค์เพื่อ ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของท้องถิ่นควบคู่ไปกับการท่องเที่ยว เป็นการศึกษาในแก่นมนุษย์วิทยา และสังคมวิทยา เช่น ชมโบราณสถาน ศิลปะ หรือการแสดง

4) การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬา มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

(1) ชมการแข่งขันกีฬาที่คนสนใจ เช่น ฟุตบอล มวย เทนนิส ซึ่งแม้จะย้ายสถานที่แข่งขัน ผู้ชมก็จะตามไปชมอยู่เสมอ

(2) ร่วมแข่งขันกีฬา หรือออกกำลังกาย ซึ่งการท่องเที่ยวลักษณะนี้สถานที่ที่จะเป็น สิ่งดึงดูดใจให้เกิดการท่องเที่ยว เช่น ชายทะเล ภูเขา ป่าไม้ จากลักษณะดังกล่าว ประเทศที่มีทัศนียภาพ หรือ ภูมิประเทศหลายๆ แบบ จะได้รับความสนใจมาก

5) การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ การประชุม และสัมมนา การท่องเที่ยวลักษณะนี้ไม่น่าจัดเป็นการท่องเที่ยว เพราะวัตถุประสงค์หลักไม่ใช่การเดินทางเพื่อไปท่องเที่ยวหรือพักผ่อน แต่ตามความเป็นจริง ผู้ไปร่วมประชุมสัมมนามักจะแบ่งเวลาส่วนหนึ่งเพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อน ดังนั้น ปัจจัยที่จะดึงดูด คือ สถานที่ที่น่าสนใจ สถานที่พักผ่อน การคมนาคมสะดวก ในปัจจุบันการท่องเที่ยวลักษณะนี้จะมีมากขึ้น

<sup>7</sup> เรื่องเดียวกัน. หน้า 21-22.

6) การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา จากการศึกษาจากบุคคลไปศึกษาดูงานทำวิจัย หรือโครงการแลกเปลี่ยนอาจารย์ นักศึกษา ระหว่างสถาบันการศึกษา บุคคลเหล่านี้ก็จะต้องหาเวลาและโอกาสท่องเที่ยวพักผ่อนเช่นเดียวกับการท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ ประชุม และสัมมนา

นอกจากนี้ ยังสามารถแบ่งความมุ่งหวังของนักท่องเที่ยวออกเป็น 4 อย่าง คือ

1) ความมุ่งหมายในทางกายภาพ คือมุ่งเดินทางเพื่อการพักผ่อนทางร่างกาย การแสดงกีฬา การสนุกสนานชายหาด การพักผ่อนใจในไนต์คลับ และการรักษาสุขภาพโดยตรง อาจเป็นคำสั่งของแพทย์ หรือคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการรักษาตัว เช่น การอาบน้ำแร่เพื่อรักษา เป็นต้น

2) มุ่งหวังในทางศิลปวัฒนธรรม ผู้เดินทางต้องการจะหาความรู้เกี่ยวกับประเทศนั้นๆ เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับดนตรี ศิลปะ นิทานพื้นบ้าน การเดินป่า การเขียนภาพ ศาสนา และกิจกรรมวัฒนธรรม ประเพณีต่างๆ

3) มุ่งหวังในมิตรภาพ ผู้เดินทางประสงค์ที่จะเยี่ยมเพื่อนหรือญาติ เพื่อหนีความจำเจ หนีไปจากครอบครัว และเพื่อนบ้าน หรือเพื่อคบเพื่อนใหม่ๆ

4) มุ่งหวังทางฐานะและชื่อเสียงเกียรติศักดิ์ ต้องการพัฒนามุขลิกส่วนตัว เช่น การไปประชุม ไปธุรกิจ ไปศึกษาต่อ ไปเพื่อให้ได้ปริญญาบัตร และสนใจในด้านอาชีพหรือวิชาชีพอื่นๆ ที่ต้องการจะเรียนรู้

2.2.1.2 รูปแบบของการท่องเที่ยว<sup>8</sup> การท่องเที่ยวมีหลายรูปแบบด้วยกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง การจัดแบ่งรูปแบบของการท่องเที่ยวในลักษณะนี้ เป็นการจัดแบ่งเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บข้อมูลการท่องเที่ยวที่สำคัญ เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการท่องเที่ยวและการศึกษาผลทางเศรษฐกิจที่จะเกิดจากนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นพำนักต่างกัน โดยทั่วไปแล้ว สามารถจัดแบ่งรูปแบบของการท่องเที่ยวในลักษณะนี้ออกเป็น 2 รูปแบบใหญ่ๆ ได้แก่

1) การท่องเที่ยวภายในประเทศ ถือเป็นการท่องเที่ยวไปตามสถานที่ต่างๆ ภายในประเทศ การท่องเที่ยวลักษณะนี้จะต้องมีสิ่งจูงใจหลายอย่าง เช่น ความสวยงามของภูมิประเทศ ความสะดวกสบายในการเดินทาง ความปลอดภัย ตลอดจนการโฆษณา หรือมีสิ่งจูงใจโดยเฉพาะของสถานที่นั้น เช่น หลักฐานทางประวัติศาสตร์ หรือศิลปวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น

2) การท่องเที่ยวต่างประเทศ เป็นการท่องเที่ยวไปยังสถานที่ที่ต่างไปจากประเทศของตน และต้องผ่านกระบวนการระหว่างประเทศหลายอย่าง เช่น สุลกากร ด่านตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น โดยใช้

<sup>8</sup> พยอม ธรรมบุตร. อ่างแล้วเชิงอรรถที่ 6. หน้า 23-24.

ภาษาต่างประเทศและอาจจะต้องมีมัคคุเทศก์เป็นผู้นำ การท่องเที่ยวต่างประเทศนี้ขนาดของประเทศเป็นสิ่งสำคัญ เช่น ประเทศที่มีขนาดใหญ่มักจะมีสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวมากเพราะมีโอกาสที่จะมีสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติและสิ่งอื่นๆหลายอย่างมากกว่าประเทศขนาดเล็ก แต่บางครั้งการที่จะต้องเดินทางไกลๆก็อาจเป็นอุปสรรคหรือทำให้นักท่องเที่ยวหมดความสนใจ หรือมีความสนใจน้อยลงก็ได้ ซึ่งการท่องเที่ยวในปัจจุบันสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

(1) การท่องเที่ยวธรรมชาติ (Natural Tourism) เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ความสนุกสนาน ความชื่นชมในแหล่งธรรมชาติเป็นหลัก

(2) การท่องเที่ยววัฒนธรรม (Cultural Tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นเสนอลักษณะวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ โบราณคดี และสถานที่ต่างๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้นและเกี่ยวเนื่องกับความ เป็นอยู่ของสังคม เป็นการท่องเที่ยวในเชิงการใช้ความรู้และความภาคภูมิใจ

(3) การท่องเที่ยวแบบบันเทิงและการกีฬา (Sport and Entertainment Tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่สนองความต้องการของนักท่องเที่ยว และความพึงพอใจในการพักผ่อนบันเทิงใจ ที่มุ่งเน้นการได้รับบริการที่เหมาะสม

(4) การท่องเที่ยวเพื่อการประชุมสัมมนา (Business and Convention Tourism) เป็นการเดินทางที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อการประชุมสัมมนา การติดต่อทางธุรกิจ ซึ่งอาจมีหรือไม่มีการศึกษา ดูงานและการทัศนศึกษา รวมอยู่ด้วยก็ได้ ถูกจัดให้เป็นการท่องเที่ยวประเภทหนึ่ง

การท่องเที่ยวทั้ง 4 ประเภทดังกล่าว ก็อาจแบ่งระดับการท่องเที่ยวได้ 4 แบบที่ต้องการการจัดการที่ต่างกันคือ

1) การท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการอนุรักษ์รักษาทรัพยากรให้คงไว้ยาวนานที่สุด ครอบคลุมทรัพยากรทุกประเภท เช่น ธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ โบราณคดี วัฒนธรรม รวมทั้งวิถีชีวิตของมนุษย์ การท่องเที่ยวเหล่านี้ควรจัดเป็นการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Conservation Tourism) ซึ่งครอบคลุม Natural, Cultural Tourism และ Historical Tourism ทั้งหมด

2) การท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการศึกษาในแหล่งธรรมชาติเพื่อรักษาระบบนิเวศ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นมากเป็นพิเศษ ทั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งหรือบางส่วนของ การท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ ที่มีความสำคัญต่อระบบนิเวศของพื้นที่นั้นๆ จัดเป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Eco Tourism)

3) การจัดการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการันทนาการ การพักผ่อนหย่อนใจ การทัศนศึกษา การประชุม สัมมนา การติดต่อธุรกิจ ที่ให้ความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก ยังคงเป็นการท่องเที่ยวแบบประเพณี (Conventional Tourism)

4) การท่องเที่ยวที่ขัดต่อศีลธรรม จริยธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณี ซึ่งยังคงมีแอบแฝงอยู่ในทุกส่วนหรือมีการพัฒนาอย่างถูกกฎหมายในบางพื้นที่ เช่น Sex tour, Casino และเกมส์กีฬาบางประเภทเป็นการท่องเที่ยวที่ขัดต่อศีลธรรม (Immorality Tourism)

2.2.1.3 ความสำคัญของการท่องเที่ยว<sup>9</sup> อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry) ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภททั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อมหรือสนับสนุนต่างๆ การซื้อบริการของนักท่องเที่ยวประเภทนี้ถือได้ว่าเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่มองไม่เห็นด้วยสายตา (Invisible Export) เพราะเป็นการซื้อด้วยเงินตราต่างประเทศ การผลิตสินค้าคือบริการต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวซื้อก็ต้องมีการลงทุนซึ่งเป็นผลประโยชน์จะตกอยู่ในประเทศ และจะช่วยให้เกิดงานอาชีพอีกหลายแขนง เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ด้านสังคมการท่องเที่ยวเป็นการพักผ่อนคลายความตึงเครียด พร้อมๆ กับการได้รับความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรม ที่ผิดแผกแตกต่างออกไป อีกทั้งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปแบบเงินตราต่างประเทศ ซึ่งจะมีส่วนช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลชำระเงินของต่างประเทศ รายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีส่วนช่วยผ่อนคลายความเสียเปรียบในเรื่องดุลการชำระเงินได้เป็นอย่างมาก นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังมีบทบาทช่วยกระตุ้นให้มีการนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวาง เช่น เปลือกหอย หินสวยๆ ตามชายหาด ไม้ไผ่ ฯลฯ ที่ผู้อยู่ในท้องถิ่นได้เก็บมาประดิษฐ์เป็นหัตถกรรมพื้นบ้านขายเป็นของที่ระลึกสำหรับนักท่องเที่ยว เป็นการนำเอาวัสดุที่เคยเห็นว่าปราศจากคุณค่ามาทำให้เกิดประโยชน์ และเพิ่มรายได้ ซึ่งแม้จะเป็นรายได้เล็กๆ น้อยๆ แต่เมื่อรวมกันเข้าก็เป็นรายได้สำคัญอย่างหนึ่งเช่นกัน อาจสรุปได้ว่าบทบาทและความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง มีดังต่อไปนี้

1) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ นับตั้งแต่ปี 2525 เป็นต้นมารายได้จากการท่องเที่ยวได้กลายเป็นรายได้ลำดับที่ 1 เมื่อเทียบกับรายได้สินค้าอื่นๆ

2) รายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ได้มาในรูปแบบของเงินตราต่างประเทศนี้ มีส่วนช่วยในการสร้างเสถียรภาพให้กับดุลชำระเงิน ในปี พ.ศ. 2527 การท่องเที่ยวทำรายได้เป็นเงินตรา

<sup>9</sup> พยอม ธรรมบุตร. อ่างแล้วเชิงอรรถที่ 6. หน้า 24-27.

ต่างประเทศ 27,317 ล้านบาทนั้น รายจ่ายจากการเดินทางท่องเที่ยวของคนไทยเป็นเพียงประมาณ 7,028 ล้านบาท ส่วนที่เกินคุณนี้จึงมีส่วนช่วยแก้ไขการขาดดุลในด้านอื่นได้เป็นอย่างมาก

3) รายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นรายได้ที่กระจายไปสู่ประชากรอย่างกว้างขวาง สร้างงาน สร้างอาชีพมากมาย และเป็นการเสริมอาชีพด้วย อาชีพที่เกิดต่อเนื่องจากการท่องเที่ยว เช่น การผลิตหัตถกรรมพื้นบ้าน หรือการผลิตอาหารไปป้อนตามเมืองท่องเที่ยวต่างๆ ก็จะเป็นอาชีพเสริมที่ทำรายได้เพิ่มเติมได้เป็นอย่างดีหรือในเมืองท่องเที่ยวก็อาจเป็นผู้นำเที่ยวด้วย

4) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีบทบาทในการสร้างงาน สร้างอาชีพอย่างมากมายและกว้างขวาง เนื่องจากอุตสาหกรรมบริการต้องใช้คนทำหน้าที่บริการ โดยเฉพาะธุรกิจทางตรง เช่น โรงแรม ภัตตาคาร บริษัทนำเที่ยว ฯลฯ ส่วนในธุรกิจทางอ้อมอาจเป็นอาชีพเสริม เช่น หัตถกรรมพื้นบ้าน การใช้เวลาวางมารับจ้างก่อสร้าง เป็นต้น

5) การท่องเที่ยวจะมีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดการผลิตและนำทรัพยากรของประเทศมาใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางไปที่ใดก็จะต้องใช้จ่ายเป็นค่าอาหาร ซื้อผลิตภัณฑ์พื้นเมือง และหากพักแรมก็จะต้องใช้เงินที่จ่ายออกไปนี้จะไม่ตกอยู่เฉพาะโรงแรม แต่จะกระจายไปสู่เกษตรกรรายย่อยต่างๆ เมื่อหัตถกรรมพื้นเมืองขายเป็นของที่ระลึกได้ก็จะมีคนนำเอาวัสดุพื้นบ้านมาประดิษฐ์เป็นของที่ระลึก แม้จะเป็นรายได้เพียงเล็กน้อยๆ แต่เมื่อรวมกันเป็นปริมาณมากๆ ก็เป็นรายได้สำคัญ ซึ่งส่งผลต่อการกระตุ้นการผลิต หรือที่เรียกว่า Multiplier Effect ทางการท่องเที่ยวที่มีลักษณะที่สูงมาก เทียบการผลิตสินค้าหรืออุตสาหกรรมอื่นๆ

6) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่มีขีดจำกัดในการจำหน่าย อาจเรียกได้ว่าเป็น Limitless Industry เมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมอื่นๆ จากสถิติที่ผ่านมามีจำนวนนักท่องเที่ยวนานาชาติของโลก ได้มีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว กล่าวคือ เมื่อปี พ.ศ. 2493 นักท่องเที่ยวนานาชาติทั่วโลกมีจำนวนเพียงล้านคน และได้เพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 290 ล้านคนในปี พ.ศ. 2527 กระนั้นก็ดีนักวิชาการทางการท่องเที่ยวก็ยังเชื่อว่าปริมาณในการท่องเที่ยวที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ก็เป็นเพียงการเริ่มต้นเท่านั้น เพราะว่าประชากรของโลกเพิ่มจำนวนขึ้นตลอดเวลา ในขณะที่วิวัฒนาการในการขนส่งที่สามารถส่งผู้โดยสารได้เป็นจำนวนมาก ทำให้ค่าใช้จ่ายในการเดินทางถูกลง การเดินทางท่องเที่ยวจึงมิได้จำกัดอยู่เฉพาะในกลุ่มผู้มีรายได้สูงเท่านั้นดังแต่ก่อน การท่องเที่ยวถือได้ว่าเป็นเรื่องของความพึงพอใจของแต่ละบุคคล องค์การสหประชาชาติประกาศว่า “การเดินทางท่องเที่ยวเป็นสิทธิมนุษยชนอย่างหนึ่งที่รัฐต้องสนับสนุน”

7) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่มีข้อจำกัดในการผลิต เพราะไม่ต้องพึ่งดินฟ้าอากาศ เหมือนการเกษตร ผลผลิตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เสนอขายให้แก่นักท่องเที่ยวคือความสวยงามของธรรมชาติ หาดทราย ชายทะเล ป่าไม้ ภูเขา สภาพอากาศ และสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น เช่น พระบรมมหาราชวัง วัดวาอาราม โบราณสถาน อาคารในท้องถิ่น ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณี วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน เช่น ตลาดน้ำ ประเพณีสงกรานต์ ลอยกระทง เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นรูปธรรมและมีความยั่งยืน ไม่ผันแปร หรือขึ้นอยู่กับสภาพฝนฟ้าอากาศ ดังเช่น การผลิตด้านการเกษตร หรืออุตสาหกรรมอื่นๆ ไม่ต้องลงทุนและใช้เทคโนโลยีเป็นจำนวนมาก ดังนั้นอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงได้รับการสนับสนุนและกระตุ้นจากองค์กรท่องเที่ยวโลกอย่างจริงจัง เพื่อที่จะให้ประเทศที่กำลังพัฒนาให้ความสนใจ และหันมาใช้อุตสาหกรรมนี้เป็นประโยชน์เพิ่มเติมต่ออาชีพ

8) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวช่วยสนับสนุนฟื้นฟู อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณี ซึ่งเป็นสิ่งที่ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว สังคมไทยเป็นสังคมของชาติเก่าแก่สืบเนื่องมาเป็นพันปี จึงมีวัฒนธรรม ระเบียบ ประเพณี นาฏศิลป์ การละเล่น ฯลฯ ที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่น เป็นมรดกตกทอดที่ควรแก่การนำออกเผยแพร่ ฟื้นฟู และอนุรักษ์ไว้

9) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะมีบทบาทในการสร้างสรรค์ความเจริญไปสู่ภูมิภาคต่างๆ เมื่อเกิดการเดินทางท่องเที่ยวจากภูมิภาคหนึ่งไปยังภูมิภาคหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นคนไทยหรือคนต่างประเทศก็ย่อมหลีกเลี่ยงไม่พ้นที่จะสร้างสรรค์ให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ในท้องถิ่น เช่น โรงแรม ภัตตาคาร สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งจะต้องมีผู้ลงทุนในหลายๆ ลักษณะเป็นการสร้างความเจริญให้แก่ท้องถิ่นเหล่านั้น

10) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีมาตรการที่ช่วยเสริมความปลอดภัย และความมั่นคงในพื้นที่ที่ได้รับการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว เพราะนักท่องเที่ยวจะเลือกเดินทางไปไหน จะต้องมั่นใจว่ามีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ฉะนั้นแหล่งใดที่นักท่องเที่ยวเข้าไป แหล่งนั้นจะต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ

11) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีส่วนช่วยสร้างสันติภาพสัมพันธไมตรี และความเข้าใจอันดี ด้วยการเข้าใจซึ่งกันและกัน เมื่อประชากรในประเทศเดียวกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยการเดินทางไปมาหาสู่กัน ผลก็คือความสามัคคีสมานฉันท์ของคนในชาติ ในทำนองเดียวกันการท่องเที่ยวระหว่างประเทศก็จะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดีที่จะนำไปสู่ความความเป็นเพื่อนร่วมโลกที่จะช่วยรักษาสัมพันธไมตรีให้มั่นคง

### 2.2.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของการท่องเที่ยว

ก่อนที่มนุษย์จะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาจะมีมูลเหตุที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมเสมอ ซึ่งมูลเหตุดังกล่าวจะเป็นตัวกระตุ้นเร้าจิตใจ ทำให้เกิดความต้องการ และจากความต้องการจะทำให้เกิดแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมในที่สุด ซึ่งมีลักษณะเป็นขั้นตอนหรือเป็นกระบวนการ เรียกว่า “กระบวนการของพฤติกรรม” (Process of Behavior) 3 ประการ ดังนี้

1) พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีสาเหตุทำให้เกิด (Behavior is Caused) ซึ่งหมายความว่า การที่คนเราจะแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมานั้น จะต้องมีส่วนทำให้เกิด และสิ่งที่เป็นสาเหตุก็คือความต้องการที่เกิดขึ้นในตัวคนนั่นเอง

2) พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีสิ่งจูงใจหรือแรงกระตุ้น (Behavior is Motivated) คือ เมื่อคนเรามีความต้องการเกิดขึ้นแล้ว คนก็ปรารถนาที่จะบรรลุถึงความต้องการนั้นจนกลายเป็นแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจ ให้แสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้น

3) พฤติกรรมที่เกิดขึ้นย่อมมุ่งไปสู่เป้าหมาย (Behavior is Goal-Directed) หมายถึง การที่คนแสดงพฤติกรรมอะไรออกมานั้น มิได้กระทำไปอย่างเลื่อนลอยโดยปราศจากจุดมุ่งหมายหรือไร้ทิศทางตรงข้ามกลับมุ่งไปสู่เป้าหมายที่แน่นอนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จแห่งความต้องการของตน อย่างไรก็ตามแม้ว่ากระบวนการของพฤติกรรมของคนจะมีลักษณะคล้ายๆกัน แต่รูปแบบ พฤติกรรมของคนที่แตกต่างกัน สถานการณ์ต่างๆ ที่เขาเผชิญมีลักษณะแตกต่างกัน ทั้งนี้เกิดจากสาเหตุหลายปัจจัย ทั้งปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม สังคมและจิตวิทยา ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาแตกต่างกัน

การวิเคราะห์พฤติกรรมการท่องเที่ยวนั้นมักจะกล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่ใช้สำหรับการท่องเที่ยว เวลาสำหรับการท่องเที่ยว และความตั้งใจที่จะเดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบนี้ เป็นตัวกำหนดที่สำคัญยิ่งต่อการเดินทางท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองความอยากรู้อยากเห็นของมนุษย์ องค์ประกอบเหล่านี้จึงเป็นกรอบกำหนดทิศทาง และขนาดของพฤติกรรมการท่องเที่ยวให้แตกต่างกันออกไปตามข้อจำกัดที่แต่ละบุคคลมีอยู่ กล่าวคือ บุคคลที่มีรายได้ต่ำ มีเวลาน้อย หรือไม่ตั้งใจที่จะท่องเที่ยวย่อมสามารถท่องเที่ยวได้ใกล้ และในเวลาสั้นเท่านั้น แต่ในขณะที่คนที่มีรายได้สูง มีเวลามากและมีความตั้งใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวสถานที่ที่ทันสมัย และมีคุณภาพเหนือกว่า เป็นต้น

พฤติกรรมของมนุษย์อาจแตกต่างกันไปตามสถานภาพทางสังคมของแต่ละคน ซึ่งการแสดงออกอาจมีเหตุผลหลายอย่างประกอบกัน กล่าวคือ ส่วนหนึ่งมาจากความพอใจส่วนตัว และอีกส่วนหนึ่งเพื่อต้องการแสดงสถานภาพของตน เพื่อให้สังคมยอมรับและยกย่อง สำหรับคนบางคนที่การเดินทางท่องเที่ยวมี

เหตุผลมาจากความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงภาระกิจประจำวันที่ซ้ำซาก นอกจากนี้ก็มีการเดินทางเพื่อตอบสนองความอยากรู้อยากมีประสบการณ์แปลกๆใหม่ๆ ซึ่งแนวความคิดเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพในการอุตสาหกรรมธุรกิจน่าที่ขว ดังนี้

#### 2.2.2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพในการประกอบธุรกิจ

สิทธิคือประโยชน์ที่กฎหมายรับรองและคุ้มครองให้หมายความว่า เป็นประโยชน์ที่กฎหมาย“รับรอง” ว่ามีอยู่และเป็นประโยชน์ที่กฎหมาย“คุ้มครอง”ที่คุ้มครองมิให้มีการละเมิดสิทธิรวมทั้งบังคับให้เป็นไปตามสิทธิในกรณีที่มีการละเมิดด้วย<sup>10</sup> ดังนั้นรัฐบาลจะไม่เข้าไปแทรกแซงการทำสัญญาระหว่างคู่กรณีแม้อีกฝ่ายหนึ่งจะได้เปรียบอีกฝ่ายก็ตาม เว้นแต่เป็นเรื่องต้องห้ามชัดเจนโดยกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน<sup>11</sup>

ประเทศที่ปกครองด้วยระบอบประชาธิปไตยและมีระบบเศรษฐกิจแบบเสรีนิยมโดยหลักการรัฐย่อมไม่มีหน้าที่ดำเนินการทางเศรษฐกิจเองแต่ควรปล่อยให้ทำหน้าที่ของเอกชน<sup>12</sup> และกลไกทางการตลาด หน้าที่ของรัฐในด้านเศรษฐกิจจึงมีเพียงการกำกับดูแลให้การดำเนินการทางธุรกิจของเอกชนเป็นไปโดยเสรีและเป็นธรรมโดยการใช้อำนาจออก กฎหมายหรือกฎเกณฑ์ต่างๆและอำนาจในทางปฏิเสธที่จะไม่ออกกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ใดๆที่จะเป็นอุปสรรคหรือจำกัดเสรีภาพการประกอบอาชีพของเอกชน เว้นแต่จะเข้าข่ายกเว้นตามกฎหมายเสรีภาพในการประกอบอาชีพเป็นหลักสากลที่ได้รับการรับรองตามรัฐธรรมนูญในประเทศเศรษฐกิจเสรีนิยมรวมถึงประเทศไทยที่รับรองเสรีภาพในการประกอบอาชีพในมาตรา 43 ความว่าบุคคลย่อมมีเสรีภาพในการประกอบกิจการหรือประกอบอาชีพและการแข่งขัน โดยเสรีอย่างเป็นธรรม การจำกัดเสรีภาพตามวรรคหนึ่งจะกระทำมิได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย เฉพาะเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของรัฐหรือเศรษฐกิจของประเทศ การคุ้มครองประชาชนในด้านสาธารณสุข โภคการรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนการจัดระเบียบ การประกอบอาชีพ การคุ้มครองผู้บริโภค การจัดผังเมือง การรักษาทรัพยากรธรรมชาติหรือ

<sup>10</sup> หยุด แสงอุทัย(2523). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายทั่วไป. (พิมพ์ครั้งที่ 9) กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 187.

<sup>11</sup> พรประภา ชีวดี โสภณ. (2548). การเปิดเสรีการค้าบริการสาขาการท่องเที่ยวภายใต้กฎเกณฑ์ WTO กับประเทศไทย. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 30-35.

<sup>12</sup> คาราวร เตชะกำพูน. (2529). ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม. วารสารนิติศาสตร์ 16 (13): 137. กันยายน. หน้า 137.

สิ่งแวดล้อม สวัสดิภาพของประชาชน หรือเพื่อป้องกันการผูกขาด หรือขจัดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขัน

ดังนั้นแนวความคิดเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพในการประกอบธุรกิจนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ คือ รัฐควรจะต้องมีการกำหนดมาตรการทางกฎหมายหรือข้อปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว และรัฐจะต้องออกกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ที่ไม่เป็นการจำกัดเสรีภาพของประชาชนที่จะสามารถดำเนินธุรกิจไปได้ และโดยหลักแล้วรัฐจะต้องปล่อยให้ธุรกิจควรดำเนินไปด้วยตัวของธุรกิจเองโดยอาศัยกลไกทางการตลาดเป็นผู้กำหนดความต้องการ และเน้นให้กลไกทางการตลาดเป็นผู้ควบคุมกันเองไม่ว่าจะเป็นในเรื่องราคา ความต้องการ รวมทั้งสิ่งที่จะมาตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

#### 2.2.2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในธุรกิจนำเที่ยว<sup>13</sup>

แนวความคิดในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคนี้ ได้เริ่มพัฒนาขึ้นอย่างช้าๆ ภายหลังจากปฏิวัติอุตสาหกรรมในสมัยศตวรรษที่ 18 เนื่องจากก่อนหน้านี้สินค้าต่างๆ ที่มีขายกันในท้องตลาดล้วนเป็นสินค้าที่ผลิตขึ้นอย่างง่ายๆ ไม่ซับซ้อน เช่น มีด ขวาน จาน ชาม ช้อน โอง ไห เสื้อผ้า ฯลฯ ผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้บริโภคสินค้าพวกนี้ จึงสามารถที่จะตรวจสอบความชำรุดบกพร่องของสินค้าได้ง่ายๆ ด้วยตนเอง วิธีปฏิบัติเช่นนี้ได้กลายมาเป็นหลักการหนึ่งของกฎหมาย ว่าด้วยการซื้อขายนั่นคือหลัก “ผู้ซื้อต้องระวัง” (Caveat Emptor) โดยหากผู้ซื้อไม่ตรวจสอบสินค้าที่จะซื้อขายให้ดีหรือเห็นได้ชัดเจนว่าสินค้านั้นมีความชำรุดบกพร่องแต่ก็ยังซื้อสินค้านั้นไปถือว่าผู้ซื้อนั้นขาดความระมัดระวังเองผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบ หลักกฎหมายดังกล่าวปรากฏอยู่ในมาตรา 473 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

#### 2.2.2.3 แนวคิดการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยว

แนวคิดในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคนี้ ได้เริ่มพัฒนาขึ้นอย่างช้าๆ ภายหลังจากปฏิวัติอุตสาหกรรมในสมัยศตวรรษที่ 18 เนื่องจากก่อนหน้านี้สินค้าต่างๆ ที่มีขายกันในท้องตลาดล้วนเป็นสินค้าที่ผลิตขึ้นอย่างง่ายๆ ไม่ซับซ้อน เช่น มีด ขวาน จาน ชาม ช้อน โอง ไห เสื้อผ้า เป็นต้น ผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้บริโภคสินค้าพวกนี้จึงสามารถที่จะตรวจสอบความชำรุดบกพร่องของสินค้าได้ง่ายๆ ด้วยตนเอง วิธีปฏิบัติเช่นนี้ได้กลายมาเป็นหลักการหนึ่งของกฎหมายว่าด้วยการซื้อขายนั่นคือหลัก “ผู้ซื้อต้องระวัง” (Caveat Emptor) โดยหากผู้ซื้อไม่ตรวจสอบสินค้าที่จะซื้อขายให้ดีหรือเห็นได้ชัดเจนว่าสินค้านั้นมีความชำรุดบกพร่อง

<sup>13</sup> เรื่องเดียวกัน. หน้า 40.

แต่ก็ยังซื้อสินค้านั้น ไปถือว่าผู้ซื้อนั้นขาดความระมัดระวังเองผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบหลักกฎหมายดังกล่าวปรากฏอยู่ในมาตรา 473 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์สำหรับแนวคิดหลักในการออกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมี 2 แนวคิดแนวคิดแรกเห็นว่าการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนหนึ่งของการค้าที่ไม่เป็นธรรม (Unfair Trade Practices) จึงถือว่าการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนหนึ่งของกฎหมายที่กำกับการแข่งขันทางการค้าเช่นออสเตรเลีย เป็นต้นแต่อีกแนวคิดหนึ่งเห็นว่าการคุ้มครองผู้บริโภคต้องใช้มาตรการเฉพาะจึงแยกออกมาเป็นกฎหมายอีกฉบับหนึ่งต่างหาก เช่น สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น ไทย เป็นต้น

อย่างไรก็ดีไม่ว่ากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคตามแนวคิดใดการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคของทุกประเทศจะมีลักษณะสำคัญร่วมกัน 2 ประการ คือ

1) การหลักการภาระการพิสูจน์ (Onus of Proof) ในเรื่องทางเทคนิคให้แก่ผู้ผลิตหรือผู้ขายสินค้าโดยผู้บริโภคมีหน้าที่พิสูจน์เพียงว่าตนได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ซื้อมาพบหรือที่ไม่ปลอดภัยอย่างไรเท่านั้น

2) การให้รัฐมีอำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ซื้อบริการซึ่งก็คือผู้บริโภคนั่นเองรัฐจึงมีความจำเป็นต้องเข้ามาคุ้มครองเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมให้กับประชาชนซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวให้ได้รับการบริการที่มีคุณภาพเหมาะสมค่าใช้จ่ายเสียไป

#### 2.2.2.4 แนวคิดที่ใช้พิจารณากฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภคในสังคมมีอยู่เป็นเวลานานแล้วซึ่งรัฐก็ได้ให้ความสนใจในการช่วยเหลือผู้บริโภคอย่างจริงจังมาโดยตลอด<sup>14</sup> ดังนั้นเพื่อให้เข้าใจถึงแนวความคิดที่รัฐต้องเข้ามาคุ้มครองผู้บริโภคในหัวข้อนี้แนวความคิดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคของรัฐดังนี้

(1) แนวความคิดกฎหมายบ้านเมือง (Positive Law) ตามความคิดของ Thomas Hobbes เป็นนักคิดชาวอังกฤษที่มีชื่อเสียงอย่างมากโดยมีชีวิตอยู่ในช่วง ค.ศ. 1583 ถึง ค.ศ. 1645 เป็นบุคคลที่มีแนวความคิดสนับสนุนกฎหมายบ้านเมือง (Positive Law) ซึ่งถือว่าการกฎหมายลายลักษณ์อักษรที่บัญญัติขึ้นนี้เป็นกฎหมายเพียงส่วนเดียวที่พึงมีอยู่อันเป็นการปฏิเสธแนวความคิดกฎหมายธรรมชาติ (Natural Law) ที่มีความเชื่อถือกันมาแต่เดิมตามความคิดของ Thomas Hobbes นั้น<sup>15</sup> ปัจเจกบุคคลยอมให้สิทธิทั้งปวงของตนแก่รัฐ

<sup>14</sup> สุขุม ศุภนิตย์. (2548). คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน้า 10.

<sup>15</sup> สมยศ เชื้อไทย. (2545). ความรู้นิติปรัชญาเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน. หน้า 146-149.

เพื่อที่ตนเองจะได้รับความคุ้มครองจากรัฐเป็นการตอบแทนรัฐจึงมีอำนาจเต็มในการที่จะออกหลักเกณฑ์หรือกติกาใดๆเพื่อก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและเป็นธรรมในสังคมจนมองได้ว่ากฎหมายของรัฐมีความชอบธรรมตามเจตจำนง (Will) หรืออำนาจ (Power) ของรัฐซึ่งประชาชนในสังคมต้องยอมรับปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าว

การบังคับใช้กฎหมายตามแนวคิดนี้น่าจะเป็นไปตามลายลักษณ์อักษรที่ปรากฏหากด้วยบทกฎหมายไม่ชัดเจนก็ย่อมจะต้องตีความบังคับใช้ไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายซึ่งก็หมายถึงเจตนารมณ์ของรัฐหรือผู้ร่างกฎหมายนั่นเองและอาจถูกมองว่ากฎหมายไม่ใช่เรื่องของเหตุผล (Reason) ตามที่เคยเป็นมาก่อนหน้านั้นอีกแล้วอย่างไรก็ดีมีข้อที่น่าสังเกตว่าความหมายของคำว่า“เจตนารมณ์ของกฎหมาย”หมายถึงเจตนารมณ์ของผู้ร่างกฎหมายหากแต่มองว่า“เจตนารมณ์ของกฎหมาย”นั้นหมายถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในสังคม

(2) แนวคิดเสรีนิยม (Liberalism) ตามความคิดของ John Lock ก็เป็นนักคิดชาวอังกฤษอีกคนหนึ่ง มีชีวิตในช่วง ค.ศ.1632 ถึง ค.ศ.1704 กล่าวกันว่าสถานการณ์ของสังคมในยุคของ John Locke ได้เปลี่ยนแปลงไปจากยุคของ Thomas Hobbes ดังนั้นความคิดของ John Locke ในเรื่องของสัญญาประชาคม (Social Contract) จึงแตกต่างไปโดย John Locke ไม่ได้มองว่าปัจเจกบุคคลจะยอมให้สิทธิเสรีภาพทั้งหมดของตนแก่รัฐแต่สิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานยังคงอยู่กับปัจเจกบุคคลรัฐจะออกกฎหมายใด ๆ ที่มีผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของปัจเจกชนไม่ได้<sup>16</sup> ดังนั้นความคิดเรื่องเจตจำนง (Will) ของรัฐจึงไม่ใช่สิ่งที่เหนือไปกว่าเหตุผล (Reason) อีกต่อไป

ความคิดของ John Locke จะเน้นในเรื่องธรรมชาติและแรงงานของปัจเจกบุคคลโดยถือว่าบุคคลได้ลงแรงงานของตนไปในงานที่สร้างขึ้นมาย่อมจะเป็นผู้มีสิทธิในงานที่สร้างขึ้นดังกล่าวรัฐย่อมจะต้องให้ความคุ้มครองสิทธิในทรัพย์สินของบุคคลนั้นสำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลด้วยกันเองนั้นแนวความคิดของ John Locke จะให้ความสำคัญในเรื่องสิทธิเสรีภาพและทรัพย์สินของปัจเจกบุคคลแต่ก็ยังถือว่ามนุษย์ทุกคนมี “เหตุผล” ดังนั้นการกระทำต่างๆจึงต้องอยู่ภายใต้เหตุผลและไม่ควรยินยอมให้มีการกระทำการอันเป็นการละเมิด “เหตุผล” และทำให้สังคมเกิดปัญหาได้เพราะมนุษย์จะต้องเคารพในเสรีภาพและไม่ก้าวท้าวในสิทธิของมนุษย์คนอื่น<sup>17</sup>

<sup>16</sup> เรื่องเดียวกัน. หน้า 115-116.

<sup>17</sup> นัทรทิพย์ นาดสุภา. (2551). **ลัทธิเศรษฐกิจการเมือง** (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน้า 24.

หากพิจารณาตามแนวคิดเสรีนิยม (Liberalism) ตามความคิดของ John Locke แล้วการตีความบังคับใช้กฎหมายจะแตกต่างกันไปจากแนวคิดกฎหมายบ้านเมือง (Positive Law) เพราะการบังคับใช้กฎหมายตามความคิดของ John Locke จะให้ความสำคัญต่อเหตุผล (Reason) มากกว่าเจตจำนง (Will) ของรัฐ โดยถือนั่นคือแนวทางที่ประชาชนส่วนใหญ่ในสังคมยอมรับและเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติแนวคิดนี้ไม่ประสงค์ที่จะให้รัฐเข้ามากำหนดกฎเกณฑ์ในสังคมเกินความจำเป็นเพราะถือว่าบุคคลในสังคมย่อมปฏิบัติตนสอดคล้องกับกฎธรรมชาติหรือเหตุผลอยู่แล้วไม่จำเป็นต้องออกกฎหมายมากำหนดให้ประชาชนในสังคมปฏิบัติตามอีกการดำเนินการใดๆระหว่างบุคคลในสังคมจึงควรเป็นไปอย่างเสรีดังนั้นก็กฎหมายอาจจะไม่ได้ถูกต้องตามเจตนารมณ์ของรัฐเป็นสำคัญหากแต่มอง“เหตุผล”อันเป็นที่ยอมรับในสังคมมากกว่า

(3) แนวคิดอรรถประโยชน์ (Utility) ตามความคิดของ Jeremy Bentham เป็นชาวอังกฤษเช่นกันเกิดใน ค.ศ.1748<sup>18</sup>ถือว่าเป็นนักคิดที่มีบทบาทอย่างสูงอีกคนหนึ่งโดยเฉพาะแนวคิดอรรถประโยชน์ (Utility) ซึ่งได้ถูกนำมาพัฒนาในข้อเขียนสำหรับหลักเกณฑ์ต่างๆหัวใจสำคัญของแนวคิดอรรถประโยชน์ตามความคิดของ Jeremy Bentham คือมหาความสุขสำหรับมหาชน (The Greatest Happiness for The Greatest Numbers) และถูกขยายความต่อไปในวลีที่ว่าความพึงพอใจกับความเจ็บปวด (Pleasure and Pain) นั่นคือประชาชนจะพึงพอใจและจะทำในสิ่งที่ตนได้รับความสุขแต่จะไม่พอใจแล้วหลีกเลี่ยงต่อสิ่งที่ทำให้ตนได้รับความทุกข์ตัวอย่างเช่นการลงโทษในเชิงป้องปราม (Deterrence) เพื่อไม่ให้มีการกระทำความผิดในสังคมหรือในด้านเศรษฐศาสตร์นั้นก็นำไปอธิบายได้ว่าทรัพยากรต่างๆจะถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดพอผู้ซื้อและผู้ขายตามที่ต้องการทำการซื้อและขายที่ตนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

แนวคิดดังกล่าวรัฐยอมจะออกกฎหมายเพื่อจำกัดเสรีภาพของปัจเจกบุคคลได้ตราบเท่าที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมซึ่งจะแตกต่างจากแนวคิดเสรีนิยม (Liberalism) ตามความคิดของ John Locke เพราะตามความคิดของ Jeremy Bentham นั้นเป็นการมองประโยชน์สูงสุดของสังคมจึงยอมให้ดำเนินการจำกัดเสรีภาพของปัจเจกบุคคลได้ในขณะที่ตามความคิดของ John Locke นั้นรัฐจะจำกัดเสรีภาพของปัจเจกบุคคลได้ก็ต่อเมื่อการกระทำใดๆนั้นขัดต่อกฎธรรมชาติหรือเหตุผล

เมื่อแนวคิดอรรถประโยชน์ตามความคิดของ Jeremy Bentham มุ่งเน้นที่ผลประโยชน์อันจะพึงได้รับโดยพิจารณาที่ผลประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่เป็นหลักการตีความบังคับใช้กฎหมายภายใต้แนวคิดนี้จะพิจารณาประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่เป็นสำคัญบุคคลบางส่วนในสังคมจำต้องยอมรับสภาพที่อาจถูกจำกัดสิทธิเสรีภาพของตนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในสังคมการบังคับใช้กฎหมาย

<sup>18</sup> โสภณ รัตนกร. (2511). JEREMY BENTHAM. *ตุลพาห.* 15 (3) หน้า 60-91.

จึงเป็นการเปรียบเทียบประโยชน์ที่ควรจะได้รับ ความคุ้มครองระหว่างบุคคลอย่างไรก็ดี แนวคิดนี้ถูกมองด้วยความระแวงว่าอาจถูกนำไปใช้จนเกินเลยไปกว่าเจตนารมณ์ที่แท้จริงอันทำให้แนวคิดและการตัดสินใจต่างๆ ถูกมุ่งหมายไปที่ประโยชน์โดยไม่คำนึงถึงศีลธรรมหรือจริยธรรมที่ดีในสังคมตัวอย่างเช่นการลงโทษในเชิงป้องปราม (Deterrence) นั้นอาจถึงขนาดเป็นการลงโทษผู้บริสุทธิ์ได้หากจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สังคมนอกจากนี้ “มหาชน” ในที่นี้อาจถูกตีความว่าหมายถึง “รัฐ” หากใช้ “ประชาชนส่วนใหญ่ในสังคม” อย่างแท้จริงอันทำให้บุคคลที่จะได้รับประโยชน์กลับกลายเป็นเพียงบุคคลเพียงส่วนหนึ่งในสังคม และถึงที่สุดแล้วแนวคิดอรรถประโยชน์กับจะถูกใช้เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นหลัก

(4) แนวคิดความยุติธรรม (Justice) ตามความคิดของ John Rawls เป็นนักคิดชาวอเมริกัน เกิดเมื่อ ค.ศ. 1931 กล่าวกันว่า John Rawls เป็นผู้เสนอความคิดเรื่องจริยธรรม (Morality) เพื่ออธิบายความยุติธรรม (Justice as Fairness) John Rawls ยอมรับในเรื่องเสรีภาพแต่เห็นว่าแนวคิดเสรีนิยม (Liberalism) จะต้องคำนึงถึงความเท่าเทียมกัน (Equality) ด้วยเพราะในความเป็นจริงนั้นปัจเจกบุคคลมีความแตกต่างกันมาแต่ต้นไม่ว่าในแง่ของวิวุฒิประสบการณ์ความรู้ความสามารถกำลังกายกำลังทรัพย์หรือกำลังสติปัญญาเป็นต้นหากปล่อยให้ปัจเจกบุคคลที่มีข้อได้เปรียบดังกล่าวดำเนินการอย่างเสรีไปเรื่อยๆ โดยไม่คำนึงถึงความเท่าเทียมกันที่แท้จริงแล้วคงไม่ต้องสงสัยเลยว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลผู้ด้อยโอกาสกว่าใครจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์มากกว่ากันและผลสุดท้ายที่เกิดขึ้นในสังคมจะเป็นเช่นใดซึ่งในความเป็นจริงแล้วสังคมย่อมไม่อาจดำรงอยู่ได้หากมีฝ่ายใดได้ประโยชน์อยู่เพียงฝ่ายเดียว

ดังนั้นการบังคับใช้กฎหมายตามแนวคิดนี้จะพิจารณาความเท่าเทียมกัน (Equality) ในสังคมด้วยไม่ได้มองถึงผลประโยชน์สุดท้ายของแนวคิดอรรถประโยชน์ (Utility) ตามความคิดของ Jeremy Bentham เพียงอย่างเดียวสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคลจึงอาจถูกจำกัดได้แต่ก็เพียงเท่าที่จะทำเพื่อประโยชน์ของผู้ด้อยโอกาสที่สุดในสังคม อย่างไรก็ตาม ข้อสงสัยมาโดยตลอดว่าการสร้างความเท่าเทียมกันหรือการกระจายประโยชน์ให้แก่สมาชิกในสังคมอย่างเหมาะสมนั้นจะกระทำอย่างไรและจะเกิดความเป็นธรรมจริงหรือไม่<sup>19</sup> ซึ่งเมื่อพิจารณาจากแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญในการออกกฎหมายที่ศาลต้องปรับใช้เพื่อให้เกิดความยุติธรรมที่บางกรณีก็เป็นความยุติธรรมเฉพาะคดีแต่ต้องเป็นการบังคับใช้ในลักษณะที่เป็นข้อยกเว้นเพื่อให้

<sup>19</sup> สุชาช อัสวพันธุ์ชนกุล. (2533). ความคิดเรื่องความเท่าเทียมกันในทฤษฎีความยุติธรรมของจอห์น ราวล์. วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิตภาควิชาปรัชญาบัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะอักษรศาสตร หน้า 18.

การบังคับใช้กฎหมายยังคงอยู่ในหลักความแน่นอนของกฎหมายเพื่อให้ปัจเจกชนทั้งหลายรู้ล่วงหน้าว่าอะไรคือกฎหมาย<sup>20</sup>

### 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว<sup>21</sup>

ตลอดช่วงเวลาที่ผ่านมามีการท่องเที่ยวในประเทศไทยได้เจริญเติบโต และขยายตัวเป็นอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวขนาดใหญ่ โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นสาขาทางเศรษฐกิจหลักที่ ก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะการนำมาซึ่งรายได้ที่ก่อให้เกิดการหมุนเวียนเกิดการสร้าง งาน และการกระจายรายได้สู่ภูมิภาค รวมทั้งส่งเสริมการลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องอย่างกว้างขวาง ซึ่งการ ท่องเที่ยว (Tourism) เป็นกิจกรรมนันทนาการอย่างหนึ่ง ที่มีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเป็นการท่องเที่ยว เดินทางจากที่หนึ่ง ไปยังอีกที่หนึ่ง เป็นการเปลี่ยนบรรยากาศและสภาพแวดล้อม และก่อให้เกิดความสุขใจ และไม่ได้มีจุดประสงค์อื่น มีผู้เชี่ยวชาญได้ให้คำนิยามหรือความหมาย ของการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันดังนี้

องค์การการท่องเที่ยวโลก World Tourism Organization – WTO ให้ความหมายของการท่องเที่ยว ว่าหมายถึง การเดินทางใดๆก็ตามเป็นการเดินทางตามเงื่อนไขสากล 3 ประการดังนี้

ประการที่หนึ่ง การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว แต่ไม่ใช่ไปตั้งหลักแหล่ง เป็นการถาวร

ประการที่สอง การเดินทางนั้นเป็นไปด้วยความสมัครใจ หรือความพึงพอใจของผู้เดินทาง เอง ไม่ใช่เป็นการถูกบังคับ ไม่ใช่เพื่อทำสงคราม

ประการที่สาม เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆก็ตามที่ไม่ใช่ประกอบอาชีพหรือหา รายได้ แต่เดินทางมาเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อเยี่ยมเยือนญาติมิตร เพื่อความเบิกบาน บันเทิงรื่นรมย์ เพื่อเล่นกีฬาต่างๆ เพื่อการประชุมสัมมนา เพื่อศึกษาหาความรู้ และเพื่อติดต่อธุรกิจ

กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวตามความหมายของ องค์การ สหประชาชาติในคราวประชุมว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยว ณ กรุงโรม เมื่อปีพ.ศ. 2506 ว่าการท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมที่มีเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 ประการ คือต้องมีการเดินทาง ต้องมีสถานที่ปลายทางที่ ประสงค์จะไปเยี่ยมเยือน และต้องมีจุดมุ่งหมายของการเดินทางสำหรับจุดมุ่งหมายของการเดินทางต้องมีใช้

<sup>20</sup> วินิตย์ ศรีภิญโญ. (2551). กฎหมายเกี่ยวกับข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีสัญญาผู้ยืมของธนาคารพาณิชย์. งานเอกสารวิจัยส่วนบุคคล วิทยาลัยการยุติธรรม. สำนักงานศาลยุติธรรม. หน้า 36.

<sup>21</sup> บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2542). การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. เอกสารประกอบการเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 1. คณะมนุษยศาสตร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. หน้า 15-27.

เพื่อประกอบอาชีพและไปอยู่ประจำ แต่ไปเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายๆอย่างต่อไปนี้คือ เพื่อพักผ่อนในวันหยุด เพื่อการศึกษา เพื่อวัฒนธรรมหรือศาสนา เพื่อชมประวัติศาสตร์และความสนใจพิเศษ เพื่องานอดิเรก เพื่อการกีฬาและบันเทิง เพื่อเยี่ยมชมอนุสาวรีย์ เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ และเพื่อเข้าร่วมประชุมสัมมนา ซึ่งสอดคล้องกับสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ที่ได้ให้ความหมายว่า การท่องเที่ยวเป็นการนันทนาการรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นระหว่างเวลาว่างที่มีการเดินทางจากที่หนึ่งไปที่หนึ่ง ซึ่งมักหมายถึงเดินทางจากที่อยู่อาศัยไปยังอีกที่หนึ่งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม โดยมีแรงกระตุ้นจากความต้องการในด้านกายภาพ ด้านวัฒนธรรม ด้านปฏิสัมพันธ์ และด้านสถานะหรือเกียรติคุณ

### 2.3.1 ทฤษฎีการจัดการการท่องเที่ยว

การจัดการการท่องเที่ยว หมายถึง การกระทำอย่างมีเป้าหมายที่สอดคล้องกับหลักการ ทฤษฎีและแนวคิดที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงสภาพที่แท้จริง รวมทั้งข้อจำกัดต่างๆของสังคมและสภาพแวดล้อม การกำหนดแนวทาง มาตรการ และแผนปฏิบัติการที่ดี ต้องคำนึงถึงกรอบ ความคิดที่ได้กำหนดไว้ มิฉะนั้นแล้วการจัดการท่องเที่ยวจะดำเนินไปอย่างไรทิศทางและประสบ ความล้มเหลว การพิจารณาการจัดการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ (System Approach) และบรรด่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายนั้น จำเป็นจะต้องพิจารณาระบบย่อย (Subsystem) หรือองค์ประกอบ หลักของการจัดการท่องเที่ยว บทบาทหน้าที่ของแต่ละองค์ประกอบและความสัมพันธ์ (Relationship) ระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้น รวมถึงการพิจารณาสภาพแวดล้อมของระบบการท่องเที่ยวด้วย ซึ่งองค์กร United Nations Educational Scientific and Cultural Organization UNESCO ได้กล่าวถึงประสบการณ์การท่องเที่ยว ในหลวงพระบาง ได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า การวางแผน และการจัดการเป็นสิ่งสำคัญ หากประเทศต้องการที่จะประสบความสำเร็จ การขาดการวางแผนที่ดีในการก่อสร้าง การโฆษณา การลงทุนก็จะไม่สามารถนำไปสู่ผลประโยชน์ได้ การขาดการบริหารที่มีประสิทธิภาพก่อให้เกิด ปัญหาต่อภาวะการณ์ควบคุมในอนาคต ไม่ใช่แต่เพียงการวางแผนและการจัดการอย่างเดียวเท่านั้นว่าเป็นสิ่งสำคัญ แต่การมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการต่างๆ เหล่านี้ก็มีความสำคัญเช่นกัน ชุมชนในหลวงพระบางจะต้องได้รับรู้ในรายละเอียดและได้รับ โอกาสเพื่อร่วมกันวางแผน และกระบวนการจัดการ ซึ่งทฤษฎีการจัดการท่องเที่ยวนั้นต้องพิจารณาควบคู่ไปกับการจัดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน คือการบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้พัฒนาในทุกๆด้านอย่างรอบคอบ ระมัดระวังเกิดผลดีต่อเศรษฐกิจ สังคม และความงดงามทางสุนทรียภาพมีการจัดการทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมอย่างชาญ

ฉลาด เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดและยาวนาน โดยไม่ทำให้สูญเสียเอกลักษณ์ทางธรรมชาติและวัฒนธรรมของท้องถิ่น ซึ่งหลักการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนตามหลักการพัฒนาการท่องเที่ยวของโลก ไว้ว่า

2.3.1.1 อนุรักษ์และใช้ทรัพยากรอย่างพอดี (Using Resource Sustainable) หมายถึง มีวิธีการ จัดการใช้ทรัพยากร ทั้งมรดกทางธรรมชาติและมรดกทางวัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้อย่างประหยัด คำนึงถึงต้นทุนด้านคุณค่า และคุณภาพของธรรมชาติและต้นทุนทางวัฒนธรรมซึ่งเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น

2.3.1.2 ลดการบริโภค และใช้ทรัพยากรที่เกินความจำเป็นควบคู่กับการลดการก่อของเสีย (Reducing Over-Consumption and Waste) การร่วมกันวางแผนกับผู้เกี่ยวข้องจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ หรือจัดหาทรัพยากรอื่นที่มีคุณสมบัติ มีคุณภาพ เหมือนกัน หรือใช้ทดแทนกันได้ เพื่อลดการใช้ทรัพยากรที่หายาก

2.3.1.3 รักษาและส่งเสริมความหลากหลายของธรรมชาติ สังคม และวัฒนธรรม (Maintain Diversity) โดยจะต้องวางแผนขยายฐานการท่องเที่ยว โดยการรักษาและส่งเสริมให้มีความหลากหลายเพิ่มขึ้นในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม โดยการเพิ่มคุณค่า และมาตรฐานการบริการ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวใช้เวลา ท่องเที่ยวในสถานที่นั้นนานขึ้น หรือกลับไปเที่ยวซ้ำไปอีก

2.3.1.4 ประสานแผนการพัฒนากการท่องเที่ยว (Integrating Tourism into Planning) การประสานแผนการพัฒนา กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองท้องถิ่น (อบต.หรือเทศบาล) แผนพัฒนาของสำนักงานนโยบายและแผนสิ่งแวดล้อม แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาของกระทรวง ทบวง กรม ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อให้การทำงานในสถานที่ท่องเที่ยวมีศักยภาพ

2.3.1.5 นำการท่องเที่ยวขยายฐานเศรษฐกิจในท้องถิ่น (Supporting Local Economy) การประสานงานกับองค์กรปกครองท้องถิ่น และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น โดยสรรหาความโดดเด่นของทรัพยากรในท้องถิ่นนำไปประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าไปเที่ยว เป็นการสร้างรายได้กระจายสู่ประชากรที่ประกอบการในท้องถิ่น

2.3.1.6 การมีส่วนร่วมการสร้างเครือข่ายพัฒนาการท่องเที่ยวกับท้องถิ่น (Involving Local Communities) มีการร่วมทำงานกับท้องถิ่นแบบองค์รวม (Participation Approach) โดยเข้าเป็นหน่วยงานร่วมจัด ร่วมวิเคราะห์ หรือร่วมแก้ปัญหา ร่วมส่งเสริมการขายการท่องเที่ยว ร่วมประเมินผลการท่องเที่ยว เป็นต้น นอกจากนี้ต้องประสานเครือข่ายระหว่างองค์กรและท้องถิ่น เพื่อยกระดับคุณภาพของการจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

2.3.1.7 จัดประชุม และปรึกษาหารือกับผู้เกี่ยวข้องที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน (Consulting Stakeholders and the Public) ต้องมีการประสานกับพหุภาคี ได้แก่ ชุมชนหรือประชาคมในพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยว สถาบันการศึกษา สถาบันศาสนา หน่วยงานราชการที่รับผิดชอบในพื้นที่ เพื่อร่วมประชุมปรึกษาหารือในการเพิ่มศักยภาพให้กับแหล่งท่องเที่ยว การประเมินผลกระทบการท่องเที่ยว การแก้ไขปัญหาที่เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และด้านการตลาด เพื่อร่วมปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน

2.3.1.8 การพัฒนาบุคลากร (Training Staff) การให้ความรู้ การฝึกอบรม การส่งพนักงานดูงาน อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ มีแนวคิด และมีวิธีปฏิบัติในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน เป็นการพัฒนาบุคลากรในองค์กร และช่วยยกระดับมาตรฐานการบริการการท่องเที่ยว

2.3.1.9 การจัดเตรียมข้อมูลบริการข่าวสารการท่องเที่ยว (Marketing Tourism Responsibly) มีการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว และการบริการการขายให้พร้อม มีเพียงพอต่อการเผยแพร่ ซึ่งอาจจัดทำ ในรูปสื่อทัศนูปกรณ์รูปแบบต่างๆ

2.3.1.10 ประเมินผล ตรวจสอบ และวิจัย (Undertaking Research) การช่วยแก้ปัญหาและเพิ่มคุณค่า รวมถึงคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว การลงทุนในธุรกิจท่องเที่ยว ผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ต้องมีการประเมินผล การตรวจสอบผลกระทบ และการศึกษาวิจัย เพื่อทราบผลของการบริการ นำมาปรับปรุงและแก้ไขการจัดการ การบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุปการจัดการการท่องเที่ยว หมายถึง การกระทำอย่างมีเป้าหมายที่สอดคล้องกับหลักการทฤษฎี และแนวคิดที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงสภาพที่แท้จริง รวมทั้งข้อจำกัดต่างๆ ของสังคมและสภาพแวดล้อม และการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน คือการบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้พัฒนาในทุกๆ ด้านอย่างรอบคอบ ระมัดระวัง ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงทางสุนทรียภาพ มีการจัดการทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมอย่างชาญฉลาด เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด และยาวนาน หลักการในการจัดการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนตามหลักการพัฒนาการท่องเที่ยวของโลก ได้แก่ การอนุรักษ์และใช้ทรัพยากรอย่างพอดี ลดการบริโภคและใช้ทรัพยากรที่เกินความจำเป็นควบคู่กับการลดการก่อของเสีย รักษา และส่งเสริมความหลากหลายของธรรมชาติ สังคม และวัฒนธรรม ประสานแผนการพัฒนาการท่องเที่ยว นำการท่องเที่ยวขยายฐานเศรษฐกิจในท้องถิ่น การมีส่วนร่วม การสร้างเครือข่ายพัฒนาการท่องเที่ยวกับท้องถิ่น จัดประชุม และปรึกษาหารือกับผู้เกี่ยวข้องที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน การพัฒนาบุคลากร การจัดเตรียมข้อมูลบริการข่าวสารการท่องเที่ยว และประเมินผล ตรวจสอบ และวิจัย เพื่อทราบผลของการบริการ นำ มาปรับปรุงและแก้ไข การจัดการ การบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

### 2.3.2 ทฤษฎีการส่งเสริมการตลาดที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การส่งเสริมการตลาด (Marketing Promotion) คือการติดต่อลูกค้าผู้คาดหวังเพื่อแจ้งให้ทราบว่าผลิตภัณฑ์ของตนจำหน่ายอยู่ และเชิญชวนให้ลูกค้ายอมรับว่าผลิตภัณฑ์นั้น สามารถตอบสนองความต้องการเพื่อให้ได้รับความพอใจได้ คือการติดต่อสื่อสารเพื่อชักชวนบุคคลอื่นให้ยอมรับข้อคิดเห็น แนวความคิดหรือสิ่งต่างๆที่น่าเสนอ

ดังนั้นการส่งเสริมการตลาดเป็นการติดต่อสื่อสารของผู้ผลิตทำไปยังตลาดเป้าหมาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร ชักจูง รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงในทัศนคติของผู้บริโภค เพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ซื้อเกิดขึ้น ซึ่งการส่งเสริมการตลาดจะประกอบด้วย การโฆษณา การขายโดยใช้บุคคล การประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย กฎเกณฑ์นำความสำเร็จมาสู่การดำเนินธุรกิจในทุกวันนี้ คือ การผลิตสินค้าให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค แต่การที่สินค้ามีคุณภาพที่ดีได้ตามมาตรฐานตามที่ต้องการ หรือราคาที่ สมเหตุสมผลกับความสามารถในการจ่ายของผู้บริโภค ก็ยังไม่เป็นหลักประกันว่าธุรกิจจะขาย สินค้าได้ทั้งนี้ต้องอาศัยการให้ข่าวสารเพื่อให้ผู้บริโภคได้รู้จักสินค้า การสร้างสรรค์ข้อความที่สามารถโน้มน้าวจิตใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ ตลอดจนการหาวิธีติดต่อสื่อสารไปยังผู้บริโภคได้ อย่างถูกต้องงานดังกล่าวก็คือการส่งเสริมการตลาด หรือการติดต่อสื่อสารทางการตลาดนั่นเอง

### 2.3.3 ทฤษฎีการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ทฤษฎีการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคนี้ได้เริ่มพัฒนาขึ้นอย่างช้าๆ ภายหลังจากการปฏิวัติอุตสาหกรรมในสมัยศตวรรษที่ 18 เนื่องจากก่อนหน้านี้สินค้าต่างๆ ที่มีขายกันในท้องตลาดล้วนเป็นสินค้าที่ผลิตขึ้นอย่างง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน เช่น มีด ขวาน จาน ชาม ช้อน โอง ไห เสื้อผ้า เป็นต้น ผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้บริโภคสินค้าพวกนี้จึงสามารถที่จะตรวจสอบความชำรุดบกพร่องของสินค้าได้ง่ายๆด้วยตนเอง วิธีปฏิบัติเช่นนี้ได้กลายมาเป็นหลักประการหนึ่งของกฎหมายว่าด้วยการซื้อขายนั่นคือหลัก “ผู้ซื้อต้องระวัง” (Caveat Emptor) โดยหากผู้ซื้อไม่ตรวจสอบสินค้าที่จะซื้อขายให้ดีหรือเห็น ได้ชัดเจนว่าสินค้ามีความชำรุดบกพร่องแต่ก็ยังซื้อสินค้านั้น ไปถือว่าผู้ซื้อนั้นขาดความระมัดระวังเองผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมายดังกล่าวปรากฏอยู่ในมาตรา 473 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ สำหรับแนวคิดหลักในการออกกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมี 2 แนวคิดคือ แนวคิดแรกเห็นว่าการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนหนึ่งของการค้าที่ไม่เป็นธรรม (Unfair Trade Practices) จึงถือว่าการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนหนึ่งของกฎหมายที่กำกับการแข่งขันทางการค้า เช่น สาธารณรัฐออสเตรเลีย เป็นต้น แต่อีกแนวคิดหนึ่งเห็นว่าการคุ้มครองผู้บริโภคต้องใช้มาตรการ

เฉพาะ จึงแยกออกมาเป็นกฎหมายอีกฉบับหนึ่งต่างหาก เช่น สหรัฐอเมริกา ประเทศญี่ปุ่น และประเทศไทย<sup>22</sup> เป็นต้น

เมื่อระบบเศรษฐกิจแบบเสรีเติบโตขึ้นมีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการผลิตสินค้า มีการประกอบการค้าในลักษณะต่างๆ มีกระบวนการผลิตที่สลับซับซ้อนมากขึ้น การผลิตสินค้าใช้วัตถุดิบในการผลิตและมีกรรมวิธีการผลิตที่เกินกว่าความสามารถของผู้บริโภคจะตามได้ทัน ผู้ประกอบการธุรกิจต่างหาวิธีการทุกวิถีทางที่จะลดค่าใช้จ่ายในการผลิตและเพิ่มผลกำไรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ บางกรณีการขยายกำลังการผลิตทำให้คุณภาพของสินค้านั้นลดต่ำลง นอกจากนี้ระบบการค้าได้มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วจากระดับหมู่บ้านในเมืองไปสู่ระดับประเทศ และเป็นการค้าระหว่างประเทศ สินค้า หรือบริการออกไปสู่ความต้องการของผู้บริโภค มีความหลากหลายและมีปริมาณมาก ทำให้เกิดอันตรายจากการบริโภคสินค้าที่ผู้บริโภคได้ซื้ออย่างคาดไม่ถึง นักนิติศาสตร์จำต้องหันกลับมาให้ความสนใจที่จะต้องชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้บริโภค รวมทั้งต้องหามาตรการคุ้มครองป้องกันให้แก่ผู้บริโภคซึ่งอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ นอกจากนี้หากพิจารณาจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจในโลกปัจจุบันไม่ได้เอื้ออำนวยความยุติธรรมแก่ผู้บริโภคเท่าที่ควร ด้วยเหตุที่ผู้บริโภคไม่มีอำนาจต่อรองจึงเป็นความจำเป็นของรัฐที่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแล ช่วยเหลือผู้บริโภค ทั้งในด้านการคุ้มครองป้องกัน และการชดเชยเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภค ดังนั้นแนวความคิดในการคุ้มครองผู้บริโภคจึงได้ก่อตั้งขึ้น โดยมีลักษณะเป็นการพัฒนาในทิศทางตรงกันข้ามกับแนวความคิด และทฤษฎีกฎหมายของระบบเศรษฐกิจแบบเสรี ทฤษฎีกฎหมายที่ใช้เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคไม่อาจนำหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนามาใช้ได้ กฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจำเป็นที่จะต้องละเอียด หรือไม่ให้ความสำคัญต่อหลักกฎหมายดังกล่าว<sup>23</sup> อย่างไรก็ตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ตามแนวคิดใดการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคของทุกประเทศจะมีลักษณะสำคัญร่วมกัน 2 ประการ คือ

(1) การผลักภาระการพิสูจน์ (Onus of Proof) ในเรื่องทางเทคนิคให้แก่ผู้ผลิตหรือผู้ขายสินค้า โดยผู้บริโภคมีหน้าที่พิสูจน์เพียงว่าตนได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ซื้อมาบริโภคหรือที่ไม่ปลอดภัยอย่างไรเท่านั้น

<sup>22</sup> อุษาวดี พลพิพัฒน์. (2545). การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน: กรณีศึกษาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน ในประเทศไทย. *จุลสารการท่องเที่ยว*, 21(4). (ตุลาคม- ธันวาคม). หน้า 38-48.

<sup>23</sup> สุขุม สุกนิษฐ์. (2540). *คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน้า 9-10.

(2) การให้รัฐมีอำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ซื้อบริการซึ่งก็คือ ผู้บริโภคนั่นเองรัฐจึงมีความจำเป็นต้องเข้ามาคุ้มครองเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมให้กับประชาชน ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวให้ได้รับการบริการที่มีคุณภาพเหมาะสมค่าใช้จ่ายเสียไป