

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

แนวโน้มการประกอบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน ถือเป็นอุตสาหกรรมสำคัญ ที่นำรายได้เข้าสู่ประเทศไทย อีกทั้งยังช่วยพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม ด้วยการนำเอาทุนทางวัฒนธรรมมาเป็นจุดขาย ทำให้ประเทศไทยปรับทิศทางการส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยใช้เอกลักษณ์ของประเทศนั้นๆ เช่น เน้นเป็นการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม โดยใช้เอกลักษณ์ของสังคมไทย เพราะการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจะทำให้เศรษฐกิจของชุมชนดีขึ้น โดยได้รับเป็นการจ้างงาน และมีรายได้ที่สูงขึ้น ควบคู่ไปกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อม ตลอดจนรัฐบาลได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างเป็นทางการ ทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางและเมืองหลวงของการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย (Tourism Hub and Capital of Asia) แต่ในระบบการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยยังพบกับปัญหาในหลายประการที่ต้องเร่งแก้ไข โดยเฉพาะในเรื่องของความรับผิดชอบทางละเมิดที่เกิดจากลูกจ้างของผู้ประกอบธุรกิจในการท่องเที่ยวได้กระทำกับนักท่องเที่ยว ซึ่งอาจจะเป็นปัญหาทำให้นักท่องเที่ยวไม่หันกลับมาเที่ยวประเทศไทยอีก การพิจารณาถึงประเด็นความรับผิดชอบที่เกี่ยวกับการกระทำของลูกจ้างของผู้ประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ได้กระทำต่อนักท่องเที่ยว นั้น จะมีกฎหมายที่เกี่ยวกับกฎหมายเอกชน โดยเฉพาะ เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ซึ่งกฎหมายดังกล่าวได้กำหนดมูลหนี้ทางนิติกรรม โดยเฉพาะสัญญาต่างๆ ที่ได้อธิบายมาแล้วในบทก่อนหน้านี้นอกจากมูลหนี้นิติกรรมแล้ว นักท่องเที่ยวอาจเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากการกระทำของลูกจ้างของผู้ประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยอาศัยมูลละเมิด ตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้

กฎหมายในประเทศไทยเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดที่เกิดจากลูกจ้างของผู้ประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นั้น มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้แก่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ซึ่ง

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่นำรายได้มาสู่ประเทศเป็นอันดับหนึ่งมาหลายทศวรรษเป็นอุตสาหกรรมที่ลงทุนน้อย แต่ได้ผลตอบแทนกลับมามีอย่างมหาศาล ทั้งในรูปของเงินตรา และภาพลักษณ์สืบเนื่องกับแรงงานมากมายหลายล้านคนในอดีตที่ผ่านมาหน่วยงานองค์กรด้านการท่องเที่ยวยังมีไม่มากนัก ไม่มีองค์กรที่เข้ามาดูแลรับผิดชอบโดยตรง แต่หลังจากที่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเติบโตก็มีหน่วยงานเข้ามารับผิดชอบดูแล มีพัฒนาการของหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลเป็นรูปธรรมมากขึ้นเรื่อยๆ จากสำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยว เป็นองค์กรส่งเสริมการท่องเที่ยว จากองค์กรส่งเสริมการท่องเที่ยว เป็นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยก็เป็นกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในปัจจุบัน หน่วยงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังไม่รวมถึงหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ภาควิสาหกิจ ภาคเอกชนอีกมากมายที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันไป แต่ทั้งหลายต่างก็มีวัตถุประสงค์มุ่งหมายหลักที่จะรักษาผลประโยชน์ของตนที่สำคัญทุกหน่วยงาน และองค์กรต่างๆ ควรเห็นตรงกันคือต้องพยายามช่วยกันส่งเสริมผลักดันให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความก้าวหน้า ให้มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวได้อย่างประทับใจ สะดวกสบาย และปลอดภัย โดยปัจจัยที่ทำให้การกำหนดรูปแบบขององค์กรทางการท่องเที่ยวให้มีความหลากหลายแตกต่างกัน

ความรับผิดชอบละเมิดที่เกิดจากลูกจ้างของผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประการด้วยกัน คือ

1) การกระทำทางละเมิดของลูกจ้างผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยจงใจ กล่าวคือการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของลูกจ้างนั้นมีโอกาสทำให้เกิดการกระทำละเมิดขึ้น ตัวอย่างเช่น ลูกจ้างมีหน้าที่ขับรถและกระทำละเมิดจากการขับรถนั้น และลูกจ้างจะมีการกระทำบางอย่างที่เบี่ยงเบนออกจากการงานที่หลักโดยตรง หรือกระทำไปนอกเวลาทำงาน หรือแม้แต่จะเข้าไปนอกเวลางาน หรือในวันหยุดก็ตามหากการกระทำเหล่านั้นเป็นไปเพื่อประโยชน์ในการจะทำหน้าที่หลักของลูกจ้างหรือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานตามหน้าที่หลักของลูกจ้าง เพื่อประโยชน์นายจ้างแล้วศาลก็พิจารณาว่าอยู่ในทางการที่จ้าง เช่น กรณีลูกจ้างซึ่งมีหน้าที่ขับรถหลังจากเลิกงานแล้วขับรถไปเก็บไว้ที่บ้านของตนเพื่อนำมาปฏิบัติงานในครั้งต่อไปลูกจ้างทำละเมิดระหว่างขับรถกลับไปที่บ้านดังกล่าว ศาลตัดสินว่าอยู่ในทางการที่จ้าง เนื่องจากเป็นการกระทำตามคำสั่งนายจ้าง และเพื่อประโยชน์นายจ้าง หรือในกรณีขณะลูกจ้างขับรถยนต์โดยสารคันเกิดเหตุไปเติมน้ำมัน แม้จะอยู่นอกเวลาทำงาน แต่ก็ทำหน้าที่ของลูกจ้างที่จะต้องปฏิบัติการเพื่อให้เป็นไปตามที่นายจ้างมอบหมาย จึงเป็นการกระทำในทางการที่จ้าง หรือการกระทำบางอย่างที่ไม่ใช่

หน้าที่หลักของลูกจ้าง แต่เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น ลูกจ้างมีหน้าที่ซ่อมรถแต่ต้องขับรถที่ซ่อมไปทดลอง เครื่องการขับรถหนีศาลตัดสินว่าอยู่ในทางการที่จ้าง แม้ว่าวันเกิดเหตุเป็นวันหยุดของลูกจ้าง และไม่ปรากฏว่ามีคำสั่งให้ทำงานอย่างชัดเจนหากพฤติกรรม ที่ถือได้ว่ากระทำไปตามคำสั่งของนายจ้างก็ถือว่าอยู่ในทางการที่จ้าง เช่น กรณีผู้ประกอบการโรงแรมมอบหมายให้ผู้จัดการ ปรากฏว่ามีรองประธานกรรมการของนายจ้างนั่งไปในรถด้วย เป็นผู้ควบคุมดูแลการทำงานของลูกจ้างของโรงแรมหากผู้จัดการโรงแรมมีคำสั่งให้ลูกจ้างทำงานนอกเวลางาน และลูกจ้างทำละเมิดขึ้นกรณีนี้เป็นการกระทำในทางการที่จ้าง นอกจากนั้นแม้ว่าผู้กระทำละเมิดคือบุคคลภายนอก แต่หากการกระทำละเมิดของบุคคลภายนอกนั้นเป็นผลโดยตรง จากความประมาทเลินเล่อของลูกจ้างดังนี้ศาลวินิจฉัยว่าอยู่ในทางการที่จ้าง

อาจกล่าวได้ว่า โดยทั่วไปการพิจารณาขอบเขตของทางการที่จ้างจะพิจารณาจากหน้าที่หลักของลูกจ้างว่า การละเมิดนั้นเกี่ยวกับหน้าที่หลักหรือไม่ เช่น พนักงานขับรถของผู้ประกอบการนำเที่ยวหรือพนักงานขับรถของผู้ประกอบการโรงแรม ซึ่งทำละเมิดจากการขับรถ ดังนี้จะเห็นได้ว่าหน้าที่หลักในการขับรถเกี่ยวข้อง หรือนำไปสู่การกระทำละเมิดจึงอยู่ในทางการที่จ้าง หรือในกรณีลูกจ้างของโรงแรมมีหน้าที่ทำความสะอาดห้องพักงานในหน้าที่คือการทำความสะอาดห้องนั้น อาจนำไปสู่โอกาสในการทำละเมิดบางอย่าง เช่น ลักทรัพย์แขกที่มาพักได้ การพิจารณาขอบเขตของทางการที่จ้างจึงต้องพิจารณาหน้าที่ของลูกจ้างผู้กระทำละเมิด เป็นกรณีไปสำหรับการกระทำที่เบี่ยงเบนออกไปจากหน้าที่หลักก็ต้องพิจารณาความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ระหว่างการเบี่ยงเบนนั้นกับหน้าที่หลักด้วยดังจะเห็นได้จากแนวคำพิพากษาศาลฎีกา การไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ระมัดระวังดังกล่าวซึ่งหลักดังกล่าว สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประการ ดังนี้

ประการแรก การพิจารณาความรับผิดชอบทางละเมิดนั้นกฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนำเที่ยวมีหน้าที่ระมัดระวังอย่างสมเหตุสมผล (Duty of reasonable care) ต่อนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ซึ่งรวมทั้งที่มาพักและมาใช้บริการอื่นๆด้วย เช่น นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการร้านอาหาร นักท่องเที่ยวที่มาร่วมงานเลี้ยงในโรงแรม เป็นต้น

ประการที่สอง หน้าที่ระมัดระวังอย่างสมเหตุสมผลนี้สามารถนำมาปรับใช้ เฉพาะกรณีผู้ประกอบการท่องเที่ยว แต่หากเป็นผู้ประกอบการให้บริการอื่นๆ เช่น ผู้ให้เช่าทรัพย์สิน หรือผู้ให้บริการที่อยู่อาศัยเอกชน (Private residence) ในลักษณะอื่นเช่นการให้เช่าพักระยะยาว ดังนี้จะไม่นำหลักความระมัดระวังดังกล่าวมาปรับใช้

สามารถนำหลักดังกล่าวมาบัญญัติเพิ่มเติมในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ที่เกี่ยวกับการพิจารณาความรับผิดในมูลละเมิดของโรงแรมได้ ในการดูแลป้องกันความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในส่วนต่างๆของผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมนำเที่ยว

2) การกระทำทางละเมิดของลูกจ้างผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดย ประมาทเลินเล่อ หลักทั่วไปของความรับผิดทางละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420 กำหนดองค์ประกอบของละเมิดกรณีทั่วไปไว้โดยอาจจำแนกพิจารณาองค์ประกอบต่างๆ ได้ดังนี้

(1) การกระทำของบุคคล เนื่องจากกฎหมายใช้คำว่าผู้ใดดังนั้นสิ่งซึ่งไม่มีสภาพ บุคคลไม่มีความรับผิดเพื่อละเมิด เช่น สัตว์ บุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ประกอบด้วย บุคคลธรรมดา (Natural person) และนิติบุคคล (Juristic person) ผู้ประกอบธุรกิจ ในภาคส่วนต่างๆ ของ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว อาจเลือกรูปแบบองค์กรธุรกิจ ในลักษณะเป็นนิติบุคคล หรืออาจเลือกประกอบธุรกิจ ในลักษณะบุคคลธรรมดา กล่าวคือมิได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลก็ได้ ในกรณีที่ประกอบธุรกิจ ในฐานะ บุคคลธรรมดา หากนักท่องเที่ยวเกิดความเสียหายและประสงค์จะฟ้องคดีละเมิดก็สามารถฟ้องผู้ประกอบ ธุรกิจนั้น ในฐานะบุคคลธรรมดาตามความหมายของ “ผู้ใด” นี้ได้สำหรับกรณีที่ประกอบธุรกิจในฐานะนิติ บุคคล เช่น บริษัทจำกัดห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต้น หากนักท่องเที่ยวเกิดความเสียหายและประสงค์จะฟ้อง คดีละเมิดก็สามารถฟ้องนิติบุคคลดังกล่าวเป็นจำเลยได้เนื่องจากนิติบุคคลมีสิทธิหน้าที่เช่นเดียวกับบุคคล ธรรมดาเว้นแต่สิทธิและหน้าที่ซึ่งโดยสภาพจะพึงมีพึงเป็นได้เฉพาะแก่บุคคลธรรมดาเท่านั้น

(2) การกระทำ หมายถึง การกระทำ และการงดเว้นการกระทำในกรณีมีหน้าที่ที่ ต้องกระทำการบางอย่างเพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายนั้นเกิดขึ้นด้วยสำหรับหน้าที่ดังกล่าวนี้อาจเกิด จากหลายสาเหตุ สำหรับกรณีของผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวนั้นตามกฎหมายต่างประเทศเช่น กฎหมายสหรัฐอเมริกาโรงแรมมีหน้าที่ในการระมัดระวังตามสมควร (Duty to exercise reasonable care) กล่าวคือ ต้องระมัดระวังตรวจตราดูแลรักษาห้องพักและอุปกรณ์ ให้อยู่ในสภาพปลอดภัยหากงดเว้นการทำ หน้าที่ดังกล่าวจะเป็นการประมาทเลินเล่อแล้วต้องรับผิดในมูลละเมิดหน้าที่ดังกล่าวหลังเกิดจากหลัก กฎหมายจารีตประเพณี สำหรับในประเทศไทยนั้น ผู้ประกอบธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวบางภาคส่วน มีกฎหมายเฉพาะกำหนดหน้าที่เอาไว้

(3) การกระทำที่เป็นการละเมิดนั้นอาจเกิดขึ้นโดยจงใจหรือโดยความประมาท เลินเล่อ สำหรับการกระทำโดย “จงใจ” นั้นหมายถึงการกระทำโดยรู้สำนึกถึงการกระทำว่าจะเป็นผล

เสียหายต่อบุคคลอื่นเมื่อเทียบกับ “เจตนา” ตามประมวลกฎหมายอาญา แล้วเห็นได้ว่ามีความหมายคล้ายคลึงกันอย่างไรก็ตาม “เจตนา” ทางอาญานั้น รวมทั้ง “ประสงค์ต่อผล” และ “เจตนา” ทางอาญาแต่ในกรณีเล็งเห็นผลซึ่งตามกฎหมายอาญาจะถือเป็นเจตนา แต่ตามกฎหมายแพ่งลักษณะละเมิดนั้นจะเป็น “จงใจ” หรือไม่ประเด็นนี้นักกฎหมายบางท่านเห็นว่าการกระทำโดยจงใจ หมายถึงการกระทำโดยประสงค์ต่อผลคือความเสียหายเท่านั้น ถ้าไม่ประสงค์ต่อผลคือความเสียหาย แม้จะเล็งเห็นผลก็ไม่ใช่จงใจกระทำอาจเป็นเพียงประมาทเลินเล่อได้

สรุปได้ว่าหากนักท่องเที่ยวได้รับความเสียหาย อันเกิดจากการกระทำโดยจงใจ หรือประมาทเลินเล่อ ของผู้ประกอบการธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว นั้น อาจฟ้องเรียกค่าเสียหาย โดยอาศัยมูลละเมิดตามองค์ประกอบมาตรา 420 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ในทางกลับกัน หากผู้ประกอบการธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นฝ่ายเสียหาย เนื่องจากการกระทำโดยจงใจ หรือประมาทเลินเล่อของนักท่องเที่ยว ก็อาจฟ้องเรียกค่าเสียหายจากนักท่องเที่ยว โดยอาศัยมูลละเมิดนี้ได้ เช่น นักท่องเที่ยวประมาทเลินเล่อทำให้ทรัพย์สินในห้องพักของโรงแรมเสียหาย เป็นต้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

การกระทำทางละเมิดของลูกจ้างผู้ประกอบการธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในประเทศไทย เพื่อให้มีมาตรการการป้องกันและการแก้ไขปัญหา เพื่อนำไปปรับปรุงความไม่ปลอดภัยในการท่องเที่ยว และการหลอกลวงนักท่องเที่ยว จากสภาพปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการกระทำทางละเมิดของลูกจ้างผู้ประกอบการธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยจงใจ และปัญหาการกระทำทางละเมิดของลูกจ้างผู้ประกอบการธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยประมาทเลินเล่อจึงเห็นได้ว่าการเยียวยานักท่องเที่ยวที่ได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของลูกจ้างในทางการที่จ้างนั้น ผู้ประกอบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะต้องร่วมรับผิดชอบในค่าเสียหาย การดูแลเยียวยานักท่องเที่ยวโดยไม่ชักช้า หากสามารถดำเนินการปฏิรูปหรือเพิ่มเติมบทบัญญัติที่เกี่ยวกับการพิจารณาขอบเขตของทางการที่จ้างลงไป ในกฎหมายของประเทศไทย ก็จะประสบความสำเร็จ ดังต่อไปนี้

ประเด็นแรก เห็นควรกำหนดการพิจารณาขอบเขตของทางการที่จ้างจะพิจารณาจากหน้าที่หลักของลูกจ้างว่า การละเมิดนั้นเกี่ยวกับหน้าที่หลักหรือไม่ ซึ่งการพิจารณาขอบเขตของทางการที่จ้างจึงต้องพิจารณาหน้าที่ของลูกจ้างผู้กระทำละเมิดเป็นกรณีไป สำหรับการกระทำที่เบี่ยงเบนออกไปจากหน้าที่หลัก ก็ต้องพิจารณาความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ระหว่างการเบี่ยงเบนนั้นกับหน้าที่หลักด้วย โดยนำหลักการใน

ประเทศสหรัฐอเมริกามาใช้ ซึ่งมีการกำหนดหน้าที่ตามกฎหมายในการใช้ความระมัดระวังอย่างสมเหตุสมผล เพื่อป้องกันความเสียหายอันจะเกิดกับนักท่องเที่ยวของโรงแรม การที่โรงแรมจะต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายทางละเมิดนั้น นักท่องเที่ยวจะต้องพิสูจน์ถึงความประมาทเลินเล่อของโรงแรม ในการไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ระมัดระวังดังกล่าวซึ่งหลักดังกล่าว สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประการ ดังนี้

ประการที่หนึ่ง การพิจารณาความรับผิดชอบทางละเมิดนั้นกฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมนำเที่ยวมีหน้าที่ระมัดระวังอย่างสมเหตุสมผล (Duty of Reasonable Care) ต่อนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ซึ่งรวมทั้งที่มาพักและมาใช้บริการอื่นๆด้วย เช่น นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการร้านอาหาร นักท่องเที่ยวที่มาร่วมงานเลี้ยงในโรงแรม เป็นต้น

ประการที่สอง หน้าที่ระมัดระวังอย่างสมเหตุสมผลนี้สามารถนำมาปรับใช้ เฉพาะกรณีผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แต่หากเป็นผู้ประกอบธุรกิจให้บริการอื่นๆ เช่น ผู้ให้เช่าทรัพย์สิน หรือผู้ให้บริการที่อยู่อาศัยเอกชน (Private Residence)

โดยต้องนำหลักความระมัดระวังอย่างสมเหตุสมผลมาบัญญัติเพิ่มเติมในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ที่กำหนดถึงการกระทำหน้าที่ของลูกจ้างจะต้องใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติหน้าที่ โดยต้องระมัดระวังตรวจตราดูแลรักษาห้องพักและอุปกรณ์ ให้อยู่ในสภาพปลอดภัยก็จะทำให้บทบัญญัติที่เกี่ยวกับการกระทำละเมิดของลูกจ้างผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ประเด็นที่สอง ควรนำบทบัญญัติในสหรัฐอเมริกา ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับหลักผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีหน้าที่จัดให้มีความปลอดภัย รวมทั้งมีหน้าที่ในการคาดการณ์ถึงเหตุอาชญากรรม โดยจะต้องรับผิดชอบในมูลละเมิดต่อนักท่องเที่ยว หากมีพฤติการณ์แสดงถึงการที่ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวนั้นประมาทเลินเล่อผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่ต้องรับผิดชอบ

โดยพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 มีเพียงการกำหนดหน้าที่อย่างกว้างให้ผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต้องไม่กระทำการอันใดที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการกำหนดอย่างกว้างเกินไปไม่ครอบคลุมถึงการกระทำโดยประมาท โดยจะต้องเพิ่มเติมบทบัญญัติความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไว้ในมาตรา 12 ให้ครอบคลุมถึงว่าผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวมีหน้าที่จัดให้มีความปลอดภัย และมีหน้าที่ในการคาดการณ์ถึงเหตุอาชญากรรมจะต้องรับผิดชอบในมูลละเมิดต่อนักท่องเที่ยวเพื่อเป็นการคุ้มครองความปลอดภัยที่จะเกิดแก่ลูกจ้างของผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้วย